Rapport annuel

2006-2007

Rapport annuel

2006-2007

Bureau de l'ombudsman

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Le 27 juin 2007

L'honorable Michael Brown
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2006 au 31 mars 2007, afin que vous puissiez le déposer devant l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

André Marin
Ombudsman

Bell Trinity Square
483, rue Bay
10e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario) M5G 2C9
Téléphone : 416-586-3300
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211

Table des matières

Message de l'Ombudsman **4**

Bilan de l'année **16**
Refus de surveillance 16
Aperçu des activités 24
Communications et Liaison 24

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman
Enquêtes de l'EISO 29
Les perdants du jeu de l'attente *29*
Tout est question de nom *30*
L'art de faire double injure *31*
Le grand jeu de la confiance *34*
Une différence de quelques jours *35*
Une nécessité médicale *36*
L'énigme « hors du pays » *37*
Un dommage collatéral *39*
Enquêtes achevées de l'EISO 41
Vouloir se faire entendre *41*
Suivre l'argent à la trace *41*
Nouvelles des enquêtes précédentes 42
Entre marteau et enclume *42*
Le droit d'être impatient *43*
Améliorations garanties *44*
Viser juste *45*
Enquêtes en cours de l'EISO 47
Le souffle et la vie *47*
Évaluation de l'UES *47*

Table des matières

Exposés de cas **48**

Vos commentaires **60**

Annexe 1 : Aperçu statistique des plaintes et tendances **67**

Total des plaintes et des demandes de renseignements reçues 67

Plaintes et demandes de renseignements reçues ne relevant pas de l'Ombudsman 68

Plaintes et demandes de renseignements concernant le gouvernement provincial 68

Répartition régionale des plaignants 69

Mode de réception des plaintes et des demandes de renseignements 69

Les 20 organisations et programmes du gouvernement provincial ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes 70

Types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête 70

Résultats des plaintes et des demandes de renseignements 71

Total des plaintes et des demandes de renseignements reçues sur des ministères du gouvernement provincial et sur des organismes sélectionnés .. 72

Plaintes et demandes de renseignements reçues par circonscription électorale 74

Annexe 2 : Statistiques sur les communications **75**

Couverture de presse : Valeur publicitaire par région 75

Visites mensuelles de notre site Web 75

Annexe 3 : Notre méthode de travail **76**

Annexe 4 : Notre Bureau **77**

Annexe 5 : Rapport financier **78**

Message de l'Ombudsman : Un vaste impact humain

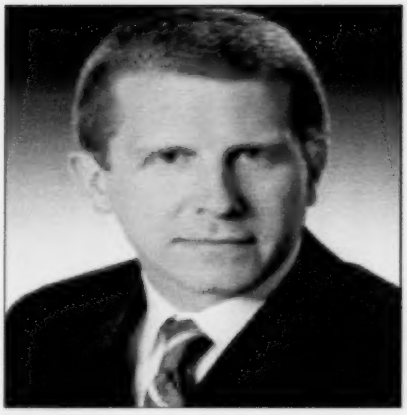


Photo par : Brian Willer

Très peu de gens en Ontario n'ont pas été touchés par le travail de notre bureau. Nous avons aidé des milliers de personnes – plus de 20 200, rien que durant la dernière année financière – à se débrouiller avec les tracasseries de l'administration gouvernementale et à trouver des solutions à leurs problèmes. Et nos efforts systémiques plus généraux ont eu des répercussions sur des millions d'autres. Par exemple, durant la première année de mon mandat, nos rapports et nos recommandations ont servi de catalyseurs à :

- une hausse du financement des soins en établissement pour les enfants aux besoins particuliers;
- des améliorations au système d'approbation de la prise en charge des médicaments spéciaux;
- un dépistage accru des maladies potentiellement mortelles chez les nouveau-nés;
- un nouveau système d'évaluation foncière, plus juste et plus transparent.

J'ai le plaisir d'annoncer que cette année encore nos efforts ont fait une différence. Nos enquêtes systémiques ont mené à des changements radicaux, avec entre autres les résultats suivants :

- un programme de soutien aux personnes handicapées qui ne pénalise plus financièrement ses bénéficiaires en raison de ses propres retards administratifs;
- la prise en charge par l'Assurance-santé de l'Ontario des prothèses testiculaires pour les jeunes, procédure qui avait été radiée de la liste des procédures assurées il y a 10 ans;
- un examen exhaustif du programme de prise en charge des traitements hors du pays par l'Assurance-santé, pour le rendre plus juste et plus transparent afin de mieux venir en aide aux Ontariennes et aux Ontariens gravement malades;
- un financement accru pour les services de santé mentale aux enfants, y compris les enfants de la base des Forces canadiennes Petawawa qui souffrent de troubles liés au stress parce que leurs parents sont en service de guerre;
- des améliorations au niveau de la gestion et de l'exécution des ordonnances alimentaires pour enfants et pour conjoint, au Bureau des obligations familiales;
- un supplément de 12,75 millions $ à l'indemnisation des victimes d'actes criminels, et un examen complet du système d'indemnisation de ces victimes;
- une protection accrue des acheteurs de billets de loterie.

Ces changements résonnent dans la vie quotidienne des Ontariennes et des Ontariens – quand ils achètent des billets de loterie ou paient leurs impôts fonciers, quand ils cherchent à obtenir des soins de santé ou le remboursement de médicaments, quand des familles ont besoin de soutien ou quand des victimes d'actes criminels ont besoin d'aide. Nos réussites ne sont pas passées inaperçues, et les habitants de cette province nous ont fait savoir qu'ils les appréciaient.

Quand j'ai pris mes fonctions en avril 2005, j'ai publiquement déclaré que mon objectif était de donner une pleine visibilité au Bureau de l'Ombudsman et d'en faire un modèle d'excellence en matière de surveillance. Les résultats obtenus montrent que cette promesse a été tenue. Les efforts que nous avons faits pour revitaliser ce Bureau et pour renouveler sa pertinence pour les Ontariennes et les Ontariens ont porté fruit, et nous nous engageons à les poursuivre.

Malheureusement, l'an dernier, nous avons constaté que certains ministères et organismes gouvernementaux ne sont pas aussi déterminés à garder leurs promesses. Il leur est arrivé de tenter de masquer des réalités peu flatteuses en se « gonflant d'importance ».

LES PÉRILS DE SE « GONFLER D'IMPORTANCE »

Quand nous avons enquêté sur la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) l'an dernier, j'ai été frappé par un détail ironique : le fait que, dans son énoncé de vision, la SEFM déclare être **« le chef de file mondial en matière d'évaluation foncière »**. En réalité, nous avons découvert que la SEFM était un chef de file mondial dans l'art de se gonfler d'importance. La Société manquait à ses obligations de donner des renseignements suffisants et opportuns sur les évaluations aux propriétaires fonciers, était incapable de garantir l'exactitude, la justesse et la transparence de ses décisions d'évaluation, et rejetait sur les citoyennes et citoyens ordinaires la responsabilité de contester ses conclusions.

Malheureusement, durant nos enquêtes de la dernière année financière, nous nous sommes heurtés à bien d'autres exemples de fanfaronnades de la part des ministères et des organismes gouvernementaux, similaires à la promotion habile mais vide de sens que faisait d'elle-même la SEFM.

Dans notre rapport de mai 2006, intitulé *Les perdants du jeu de l'attente*, nous avons examiné le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Nous avons découvert que ce programme, présenté à sa création comme destiné à **« aider les personnes le plus dans le besoin »**, c'est-à-dire les personnes gravement handicapées, les pénalisait en les privant de prestations car son processus de traitement des demandes prenait un temps considérable. Il fallait de huit à 10 mois au ministère des Services sociaux et communautaires pour approuver les demandes de prestations, mais il n'accordait que quatre mois de prestations rétroactives, disant que c'était le maximum permis. Le Ministère pénalisait donc les requérants admissibles, à cause de ses propres retards – et il a fallu notre intervention pour faire cesser le problème.

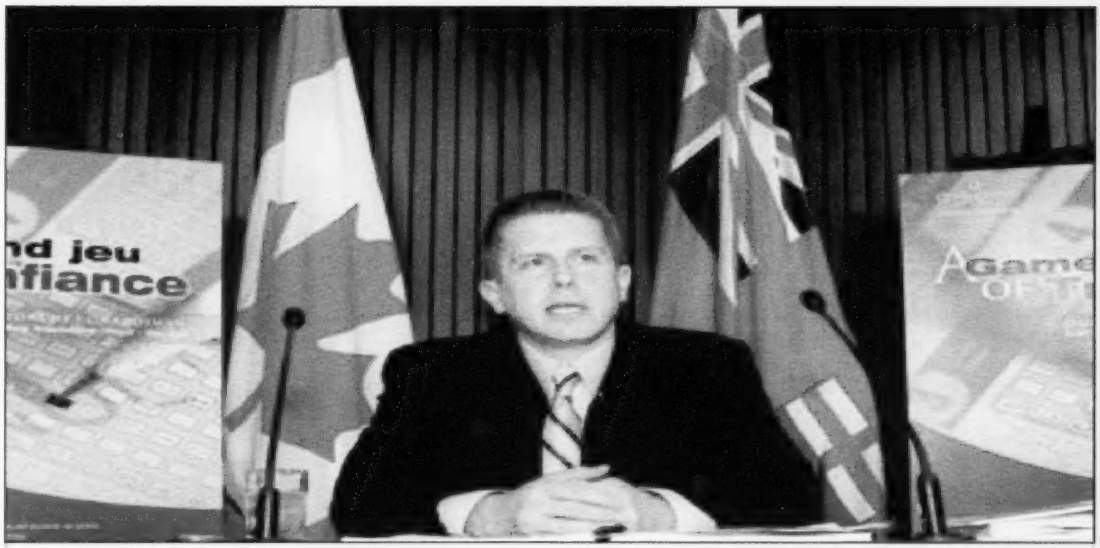
En juin 2005, le gouvernement a annoncé des modifications à sa législation sur l'exécution des ordonnances de soutien financier aux familles, proclamant dans un communiqué de presse : **« Nouvelle loi pour une exécution plus stricte, un processus**

plus juste et plus efficace, au Bureau des obligations familiales ». Ce communiqué de presse vantait la mesure dans ces termes : « **L'Ontario va devenir un chef de file national dans l'exécution des ordonnances de soutien financier aux familles.** » Cette nouvelle a été la bienvenue pour les gens qui dépendaient du Bureau des obligations familiales (BOF), que l'Ombudsman et le vérificateur général avaient souvent eu l'occasion de critiquer depuis sa création 10 ans auparavant. Mais en dépit de cette mise en valeur optimiste, le BOF ne s'est pas montré à la hauteur de ses propres déclarations.

Un an après cette promesse d'amélioration faite par le gouvernement, nous avons enquêté sur la plainte d'un parent qui attendait le paiement d'arriérés importants de pension alimentaire pour enfants. Nous avons découvert un organisme où régnaient la négligence et l'indifférence. Les parents en défaut pouvaient déjouer le système car le BOF avait des vues très rigides de ses propres règles. Et pire encore, au lieu d'agir comme un « mécanisme plus strict d'exécution » et de faire respecter plus vigoureusement les ordonnances alimentaires pour enfants et pour conjoint, le BOF se voyait à tort comme un organisme neutre – ce qui lui faisait courir le risque de décrocher la palme de « leader national » pour son indulgence envers les mauvais payeurs. À la suite de notre rapport d'août 2006, *Tout est question de nom*, la Province a répondu qu'elle s'était déjà engagée à allouer 40 millions $ sur quatre ans pour améliorer le service à la clientèle au BOF. Cependant, le BOF reste l'un des cinq premiers sujets de plaintes reçues par mon Bureau.

L'un des exemples les plus tristes de promesses gouvernementales non tenues a été pour nous celui de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC). Depuis 35 ans, les gouvernements successifs en Ontario font de généreuses promesses d'indemnisation des victimes d'actes criminels. La loi par laquelle le gouvernement a pris de tels engagements, *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, est appliquée par la CIVAC qui se vante d'offrir « **aux victimes une tribune juste, compatissante et sensible où elles peuvent se faire entendre** ». Mais notre enquête – résumée dans mon rapport de février 2007, *L'art de faire double injure* – a révélé une telle pénurie de fonds et une Commission si moribonde que les victimes d'actes criminels devaient attendre en moyenne trois ans pour obtenir une indemnisation. Le gouvernement manquait à son obligation de fournir à la CIVAC les ressources nécessaires pour qu'elle s'acquitte convenablement de son mandat et faisait pression sur elle pour qu'elle retarde des indemnisations, contrairement à la loi. La Commission, qui avait été créée pour venir en aide aux victimes d'actes criminels, ne faisait qu'augmenter leurs peines et leurs souffrances en les obligeant à suivre un dédale exténuant de bureaucratie.

Les promesses illusoires font bien sûr partie des activités communes de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG). Cette société, qui gère des milliards de dollars, fait d'habiles campagnes de mise en marché pour inciter les Ontariennes et Ontariens à acheter des billets, en leur faisant miroiter un rêve : celui de gagner le gros lot. Rien qu'en 2006, la Société des loteries a fait un chiffre d'affaires brut de presque 2,4 milliards $, dont des centaines de millions sont allés dans les coffres du gouvernement de l'Ontario. Sur son site Web, l'OLG se vantait en ces termes : « **L'OLG apprécie votre confiance et s'efforce de parvenir au plus haut niveau d'intégrité pour ses produits de loterie.** » Elle assurait aussi être « **un chef de file dans la sécurité des loteries** », qui offre « **l'un des produits les plus sûrs et les mieux réglementés au monde** ». Mais notre rapport de mars 2007, *Le grand jeu de la confiance*, a révélé une tout autre histoire.



26 mars 2007 : L'Ombudsman rend public son rapport sur l'OLG.

Notre enquête sur la protection contre la fraude et le vol offerte au public par l'OLG a mis au grand jour un organisme désespérément en état de conflit, qui était devenu bien trop proche des détaillants avec lesquels il travaillait en partenariat – et ceci aux dépens des consommateurs qu'il devait protéger. L'OLG était à ce point motivée par son désir de réaliser toujours plus de bénéfices qu'elle en avait oublié sa responsabilité première envers le public. Au lieu de renforcer ses mesures de sécurité quand elle avait découvert de nombreux cas suspects de lots gagnés par des personnes liées à la Société, et même des cas flagrants de fraude, l'OLG avait choisi de « se pincer le nez » – expression employée dans une occasion par son président-directeur général – et avait payé des millions de dollars de lots. Malgré toutes ces forfanteries, l'OLG s'était montrée complètement incapable de réglementer ses loteries de façon à protéger les intérêts véritables des Ontariennes et des Ontariens.

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, qui dit se faire **« le champion des enfants et des jeunes »**, a lui aussi manqué à sa promesse publique de travailler au service de la Province, comme nous l'avons constaté lors de notre enquête de mars 2007 sur la crise des services de santé mentale pour les enfants traumatisés de parents militaires. En raison des lourdes pertes essuyées par la mission des Forces armées canadiennes en Afghanistan, la demande en services de conseils a augmenté de 10 fois parmi les enfants des soldats de la base des Forces canadiennes de Petawawa. Ces enfants étaient contraints d'attendre jusqu'à six mois pour obtenir le traitement de leurs troubles anxieux et de leurs problèmes psychologiques liés à cet état de guerre. Au lieu de se faire « le champion » de ces enfants en crise, le Ministère était prêt à les oublier en considérant que le problème était purement d'ordre militaire et fédéral. Mon enquête a conclu que, même si le gouvernement fédéral avait l'obligation morale d'appuyer ses troupes, le gouvernement provincial était entièrement responsable des services de santé mentale pour tous les enfants de l'Ontario, quelle que soit la profession de leurs parents.

Je ne suggère aucunement que le gouvernement et ses organismes ne devraient pas se donner des objectif nobles. Mais quand il y a un gouffre entre les promesses et les services, quand il y a rupture de promesses, les répercussions sont inévitables. La confiance du public, valeur sur laquelle repose tout bon gouvernement, s'effrite. L'ouverture et la transparence sont l'apanage des démocraties établies pour une bonne raison : si la population n'a pas vraiment connaissance des activités des gouvernements, la participation des citoyennes et citoyens s'avère vide de sens. Se gongler d'importance est antithétique à l'ouverture et à la transparence du gouvernement, corrosif pour la confiance du public, et même nuisible à une vraie démocratie. La situation est donc grave quand des ministères et des organismes gouvernementaux font des promesses qu'ils ne peuvent pas ou ne veulent pas tenir, ou quand ils essaient de masquer leurs échecs par des déclarations ostentatoires.

Se gongler d'importance, c'est nuire à la qualité des services de deux manières. Premièrement, quand des organismes croient à leurs propres vantardises, ils peuvent tomber dans la complaisance et perdre le désir de s'améliorer. Deuxièmement, comme nos enquêtes récentes l'ont prouvé, se gongler d'importance peut servir de bouclier et protéger l'inertie et l'apathie. Si le gouvernement et ses organismes pensent qu'ils peuvent bousculer le public comme bon leur semble, ils seront tentés de laisser leurs programmes en manque de fonds, avec tous leurs problèmes, en se croisant les doigts pour que personne ne leur enlève leur masque de Magicien d'Oz et n'expose leur vraie visage.

Heureusement, grâce à son rôle de surveillance, l'Ombudsman peut mitiger les actions de ces doreurs d'images. Chacune de ses enquêtes a dévoilé des insuffisances systémiques graves, derrière les fanfaronnades impressionnantes de certains organismes. L'effet de cette mise au grand jour a été dramatique. Toutes nos recommandations d'amélioration ont été acceptées et les organisations se sont engagées de nouveau à travailler dans l'intérêt du public. Comme l'ont montré les retombées de nos rapports publics, pour bien gouverner il faut reconnaître les réalités et agir en conséquence, au lieu de nier et de dissimuler les problèmes.

REFAIRE DE LA FONCTION PUBLIQUE UN « SERVICE AU PUBLIC »

À mesure que le gouvernement a pris plus d'ampleur et que ses tâches sont devenues plus complexes, il est devenu très certainement plus impersonnel. L'éthique du service au public a été remise en question non seulement par les systèmes instaurés pour contrôler les grandes institutions, mais aussi en raison de la chasse aux coûts et de la complexité grandissante des travaux assignés. J'ai diagnostiqué trois symptômes de ce déclin indéniable du service au public : La « règlementite », la « paralysie politique », et le « syndrome du manque de service à la clientèle ». Chacun contribue au type d'éthique de « l'impossible » qui donne si mauvaise réputation à l'administration.

La « règlementite » c'est le respect rigide et obtus des « règles » préétablies, même quand il n'est vraiment pas censé de les appliquer. Nous en avons vu une myriade d'exemples, dont plusieurs sont présentés en détail à la partie « Exposés de cas » de ce rapport. Il y a l'histoire poignante de cette mère atteinte de sclérose en plaques, dont l'indemnité de régime alimentaire spécial versée par le Programme ontarien

de soutien aux personnes handicapées a été coupée de 250 $ à 20 $ à la suite de modifications des règles établies – et tout ceci parce que, comme l'a déterminé notre Bureau, le médecin de cette femme n'avait pas coché la bonne case sur un formulaire. Le respect aveugle des règles a fait d'une erreur mineure un problème de santé majeur pour cette mère de trois enfants, qui n'avaient plus les moyens d'acheter les produits hyperprotéinés dont elle avait besoin pour se soigner et retrouver la santé.

Dans un autre cas de règlementite, une résidente du Nord de l'Ontario a demandé au ministère de la Santé et des Soins de longue durée le remboursement d'un déplacement à Winnipeg pour voir un spécialiste médical. Au départ, sa demande a été refusée car les qualifications du spécialiste ne correspondaient pas aux règles établies, même si ce spécialiste était des plus capables de fournir les services médicaux que ce programme est censé appuyer. Après notre intervention, au lieu d'essayer de plier cette situation aux règlements, le Ministère a pris la sage décision de plier les règlements à cette situation.

La « paralysie politique » se manifeste quand il n'existe pas de règles pour résoudre un problème tout à fait évident. Cette paralysie se traduit par l'indécision, et même par l'apathie. Ainsi, nous avons reçu une plainte d'une famille Métis disant que le ministère des Richesses naturelles refusait de donner suite à sa demande de remboursement de droits de pêche. Jusqu'à notre intervention, le Ministère avait bloqué la requête de cette famille pendant plus de six ans, attendant qu'une politique se matérialise. De même, face au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, une mère était restée en attente indéterminée quand le service de transport de son fils autiste avait cessé, à la fin de l'année scolaire. Or son fils devait continuer de se rendre à un programme de jour. Le Ministère n'avait tout simplement aucune politique pour faire face à cette situation et il semblait incapable d'agir. Il a fallu l'intervention de mon Bureau pour régler le problème.

Le « syndrome du manque de service à la clientèle » a tendance à se produire au sein des gouvernements et des monopoles. Sur les marchés concurrentiels, l'éthique veut que le client ait toujours raison, mais quand le client dépend du fournisseur, un revirement peut se produire. Le fournisseur de « services » peut présumer que le client a tort, ou peut même faire retomber sur le client le coût des erreurs commises par lui-même. Récemment, le Bureau des obligations familiales a montré ce type d'attitude dans le cas de grands-parents qui étaient intervenus pour élever leurs petits-enfants, après la mort de leur fille. Le BOF a reconnu avoir saisi par erreur des milliers de dollars de leur fonds de retraite, mais il a insisté qu'il revenait à ces gens de récupérer cet argent auprès de leur ancien gendre. Fort heureusement, mon Bureau a été en mesure de travailler avec le BOF et de trouver un remède aux frustrations de ces grands-parents.

Les citoyennes et citoyens se tournent vers leur gouvernement quand ils sont dans le besoin, et souvent quand ils sont dans leur plus grand état de vulnérabilité.

Le Bureau du registraire général a fait preuve lui aussi de « manque de service à la clientèle » quand un plaignant lui a demandé de rectifier officiellement une erreur d'orthographe dans son deuxième prénom. Pendant neuf mois, le Bureau avait insisté que ses dossiers étaient exacts, même s'ils indiquaient un prénom féminin. Mais quand nous avons suggéré que le Bureau fasse une recherche dans ses dossiers, il a découvert que le client avait raison depuis toujours.

Je sais bien qu'il existe fort heureusement beaucoup de fonctionnaires bien intentionnés en Ontario. Mais les citoyennes et citoyens de cette Province n'auront pas la bonne gouvernance qu'ils méritent tant que le gouvernement et ses organismes ne s'engageront pas de nouveau, en tant qu'institutions, à servir le public. Les citoyennes et citoyens se tournent vers leur gouvernement quand ils sont dans le besoin, et souvent quand ils sont dans leur plus grand état de vulnérabilité. Ce sont des êtres humains, et pour vraiment les servir, il faut avoir la latitude et la capacité de jugement requises pour trouver le moyen d'agir correctement. C'est avec plaisir que je fais savoir que plusieurs organisations ont quitté leur zone de confort et ont collaboré activement avec mon Bureau cette année pour trouver de vraies solutions à des problèmes humains.

En voici des exemples. Quand les hauts fonctionnaires du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ont appris la triste situation d'un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale, âgé de 94 ans, ils ont opté pour une attitude du « possible » au lieu de respecter strictement la loi au pied de la lettre. Cet homme, qui avait vécu aux États-Unis, s'était cassé une hanche juste quelques semaines avant de répondre aux obligations de résidence de l'Ontario pour l'Assurance-santé. À la suite de notre enquête et de nos recommandations au Ministère, la règlementite manifestée par le personnel s'est calmée et l'ancien combattant n'a pas dû payer ses frais médicaux.

C'est avec plaisir que je fais savoir
que plusieurs organisations ont quitté
leur zone de confort

Quand nous avons communiqué avec ce même Ministère au sujet de Suzanne Aucoin, une jeune femme courageuse qui luttait contre un cancer du côlon en phase terminale et qui s'était heurtée au même type de réactions odieuses lorsqu'elle avait demandé le remboursement de ses traitements médicaux hors du pays, le Ministère a reconnu qu'il avait refusé à tort ses demandes et a mis fin à son supplice inutile. Le Ministère a volontairement appliqué mes recommandations. Il ne s'est pas contenté de rembourser à Mme Aucoin ses frais médicaux et ses médicaments, mais il a entrepris un examen complet de son programme de prise en charge des traitements hors du pays et de la manière dont il traite les patients et leurs médecins.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a montré la même attitude positive en réponse à mon enquête sur la radiation des prothèses testiculaires de la liste des services assurés, pour les garçons de moins de 18 ans. Au lieu d'attendre que mon Bureau présente un rapport officiel, le Ministère a décidé de faire le nécessaire et il a accepté de prendre en charge ce traitement.

Ces exemples montrent qu'un changement est possible dans un état d'esprit ancré au sein d'une organisation. Le défi, c'est qu'il faut que cette attitude de « possible » se transmette jusqu'au personnel de première ligne et que des réponses positives soient données dès le départ, et non une fois que le mal a été fait. Pour cela, il faut que les fonctionnaires sentent qu'ils ont le pouvoir d'aider le public à trouver des solutions – illustrant bien ainsi le fait que la « fonction publique » est « au service du public ». Bien sûr, le changement doit venir du haut. Les chefs de gouvernement doivent se faire les champions d'une culture de service au public, en encourageant des attitudes souples et constructives, et en modifiant ou en changeant les règles quand elles font obstacle. Vu la coopération que j'ai obtenue cette année, je suis optimiste et je crois que ceci est faisable.

UNE ANNÉE DE COOPÉRATION

Nous ne sommes pas parvenus à tous ces progrès en agissant seuls. Étant donné que mon Bureau ne peut contraindre personne, au gouvernement, de faire quoi que ce soit, nous dépendons de la collaboration. Les résultats obtenus, à la fois dans des cas personnels et dans nos grandes enquêtes systémiques, n'ont été possibles qu'en raison de l'attitude réceptive du gouvernement de l'Ontario. Le gouvernement a été assez adroit pour savoir quand nos critiques étaient fondées, assez humble pour admettre quand il était dans l'erreur, et assez généreux d'esprit pour nous aider à trouver des solutions aux problèmes identifiés. Le fait que le gouvernement ait apporté un soutien aussi convaincu à notre Bureau, qui peut se montrer férocement critique des activités gouvernementales, témoigne bien de sa volonté et de son engagement à respecter notre tradition démocratique.

L'une des raisons pour lesquelles un gouvernement en fonction peut se permettre de se montrer si réceptif est que, quand je présente des recommandations, je ne le fais pas comme un opposant aux opinions partisanes. Si je fais bien mon travail, mes conseils vont dans l'intérêt du public – et à ce titre, ils devraient être reçus avec un esprit ouvert et être évalués selon leur mérite, au lieu de susciter le genre de soupçons généralement réservés en politique à l'opposition. Malheureusement, mes expériences récentes avec les comités législatifs n'ont pas été encourageantes. Quand j'ai offert l'expérience et le savoir-faire de mon Bureau à propos de la législation proposée, certains membres de comités ont fait preuve d'une partisanerie excessive, au lieu de voir là une occasion de mieux s'informer sur certaines questions en s'appuyant sur les ressources d'un officier de l'Assemblée législative, qui représente le public de l'Ontario.

Ceci dit, la volonté grandissante que je discerne chez le gouvernement de travailler avec mon Bureau pour résoudre rapidement les problèmes est encourageante. Cet appui et cette collaboration à notre travail rendent d'autant plus surprenant le fait que ce même gouvernement choisisse d'exempter de ma surveillance des organismes publics qui sont responsables de nombreux services d'une importance des plus critiques.

HORS DE SURVEILLANCE

Il arrive que le Bureau de l'Ombudsman doive dire « non » – et pas uniquement aux plaintes qui ne sont pas fondées. Nous sommes forcés de dire « non » des milliers de fois chaque année à des gens qui ont de graves problèmes pour des questions de forme malheureusement sans importance. La raison de notre refus est que leur plainte échappe à notre juridiction. Nous sommes exclus de ce que j'appelle le secteur MUSH, acronyme anglais qui représente les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée, ainsi que d'autres organisations comme la police et les sociétés d'aide à l'enfance. Ces secteurs absorbent la majeure partie des budgets provinciaux et chose plus importante encore, c'est là que les Ontariennes et les Ontariens ont les échanges les plus importants avec leur gouvernement. Pourtant, ces secteurs échappent à notre surveillance.

Tout au long de l'année dernière, j'ai poursuivi ma quête pour obtenir le droit de surveiller ces secteurs d'une importance critique, mais en vain. Ce n'est pas moi qui suis à l'origine de cette quête. Depuis que le respecté Arthur Maloney, premier Ombudsman de l'Ontario, a présenté un rapport de 600 pages après son départ à la retraite en 1979, mes prédécesseurs ont revendiqué la modernisation du mandat de ce Bureau. Mais ceci ne s'est pas concrétisé en Ontario, alors que dans la plupart des autres provinces la majeure partie de ces secteurs extrêmement sensibles relève maintenant de la compétence de l'ombudsman provincial.

En retard sur les autres

Comment le mandat de l'Ombudsman de l'Ontario se compare à celui des ombudsmen dans d'autres secteurs clés de compétence

	Conseils scolaires	Services de protection de l'enfance	Hôpitaux publics	Établissements de soins infirmiers et de soins de longue durée	Municipalités	Examen des plaintes contre la police	Universités
Ontario	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Colombie-Britannique	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Alberta	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Saskatchewan	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Manitoba	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Québec	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Nouveau-Brunswick	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Terre-Neuve-et-Labrador	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Nouvelle-Écosse	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Yukon	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non

Ce n'est pas faute de demande si l'Ontario ne permet pas à ses citoyennes et citoyens de trouver refuge auprès de mon Bureau quand les choses vont mal dans ces zones d'immunité. Comme le montre la prochaine partie de ce rapport – « Refus de notre rôle de surveillance » – nous avons dû refuser près de 2 400 appels à l'aide liés au secteur MUSH, rien que cette année. Des milliers d'Ontariennes et d'Ontariens cherchent à obtenir notre aide dans des domaines qui échappent à notre juridiction, comme l'indiquent clairement notre statut et notre site Web. Combien d'autres plaintes aurions-nous reçues si nous avions pu agir dans ces domaines? Soulignons aussi que l'appui manifesté à la surveillance de ces secteurs par l'Ombudsman ne se limite pas aux gens qui ont désespérément besoin d'aide. Dans un sondage en ligne effectué par le *Toronto Star* en mai 2007, environ 94 % des quelque 1 800 répondants étaient en faveur de la surveillance d'un ombudsman sur les hôpitaux de l'Ontario.

Ce n'est pas que notre Bureau ne soit pas en mesure de surveiller ces secteurs. Comme l'illustre ce rapport, nos enquêtes systémiques ont été menées de manière professionnelle, avec efficacité, à peu de frais, et elles ont systématiquement entraîné des améliorations. Nos activités ont permis d'économiser l'argent des contribuables, d'améliorer la qualité de vie de celles et ceux qui ont fait appel à notre aide, et ceci sans les peines, les incertitudes, les coûts et les retards d'une procédure de litige.

Ce n'est pas non plus que le secteur MUSH n'ait pas besoin d'une surveillance autonome. Comme l'explique la partie suivante de ce rapport, même si certains organismes ont un pouvoir d'action sur certaines des plaintes relevant de ces secteurs, des failles inquiétantes subsistent. De plus, aucun des organismes habilités à agir n'a la combinaison d'indépendance, d'expérience et de pouvoir d'enquête du Bureau de l'Ombudsman.

Prenons pour exemple les sociétés d'aide à l'enfance (SAE). Bien que leurs irrégularités en matière de dépenses puissent faire l'objet d'un examen du vérificateur général de la Province, leurs politiques et leurs pratiques de protection de l'enfance ne sont toujours pas assujetties à un processus d'enquête, ni à un système rigoureux de traitement des plaintes.

Le legs de Jeffrey Baldwin, dont la mort tragique en 2002 a exposé les carences du système ontarien de protection de l'enfance, aurait dû être la mise en place d'un mécanisme autonome et puissant de surveillance et d'enquête sur les SAE. Mais quand la *Loi de 2006 modifiant la Loi sur les services à l'enfance et à la famille* a été proclamée et entrée en vigueur en novembre 2006, elle a simplement donné une expansion limitée au mandat de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille. La Commission peut bien être un tribunal d'arbitrage efficace, mais elle n'a ni le pouvoir d'enquêter sur les plaintes, ni la capacité de répondre à des problèmes systémiques.

En réponse à mes conseils disant que ces nouvelles dispositions ne suffisaient pas à combler les manques, le gouvernement a fait les louanges de la Commission – qui reste un organisme du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse – en parlant d'elle comme une « **tierce partie autonome, sans lien de dépendance** ». Il a décrit le nouveau processus de plainte comme « **plus fluide, plus puissant et plus objectif** ». Il a même laissé entendre que mon Bureau jouerait un « **rôle clé** » dans « **l'équilibre critique des pouvoirs** », étant donné qu'en fin de compte nous aurions juridiction sur les plaintes concernant la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille. Ce que le gouvernement ne reconnaît pas, c'est que mon rôle est restreint à faire enquête sur la conduite de la Commission. Je reste dans l'impossibilité d'enquêter sur les plaintes reçues à propos des SAE.

Pour aggraver encore la situation, au lieu de conférer à la Commission l'autorité nécessaire pour qu'elle puisse s'attaquer aux graves problèmes de politiques et de pratiques de protection de l'enfance, le gouvernement lui enjoint de se concentrer sur les défauts de procédure liés à l'administration des SAE. Les plaintes importantes à propos des services sollicités ou obtenus des sociétés d'aide à l'enfance restent uniquement soumises à un examen interne. La promesse d'un système de surveillance externe, transparent et responsable sur le processus de plaintes n'a jamais été tenue. Certes, le gouvernement a aussi présenté le Projet de loi 165, *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*, afin de créer un nouveau poste d'officier de l'Assemblée législative pour défendre les enfants et les jeunes en Ontario. Mais cette mesure positive ne constitue qu'une toute petite partie de ce qu'il faut faire pour créer un système efficace de protection de l'enfance et de la jeunesse en Ontario. Un mécanisme autonome et puissant de surveillance et d'enquête des plaintes reste cruellement absent en Ontario.

ZONES D'IMMUNITÉ

Comme le montrent ces récents amendements législatifs, qui sont d'une portée insuffisante en matière de protection de l'enfance, le gouvernement a clairement choisi de conserver une zone d'immunité et d'en exclure l'Ombudsman. De même, il a présenté un projet de loi sur la surveillance de la police (Projet de loi 103, *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*) et des municipalités (Projet de loi 130, *Loi de 2006 modifiant des lois concernant les municipalités*), et nous a largement exclus de l'un et de l'autre. Il a également refusé d'appuyer des projets de loi proposés par l'opposition qui auraient donné juridiction à mon Bureau sur les sociétés d'aide à l'enfance, les conseils scolaires, les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée.

La question subsiste donc : pourquoi les décideurs gouvernementaux ont-ils résisté à l'idée de renforcer la surveillance sur le secteur MUSH? J'ai entendu des explications allant des excuses habituelles à des justifications vraiment bizarres et inacceptables. Certains disent par exemple que les gens mécontents pourront toujours entamer des poursuites – processus coûteux, long et acrimonieux, qui est hors de question pour

la plupart des Ontariennes et Ontariens. Dans le cas des sociétés d'aide à l'enfance, certains suggèrent même que le Comité d'étude sur les décès d'enfants est un substitut adéquat à l'Ombudsman – même si, contrairement à ce comité, nous n'aurions pas besoin d'attendre la mort d'un enfant pour intervenir. Il y a aussi l'excuse qui consiste à dire « on a toujours fait comme ça jusqu'à présent » et qui a été utilisée pour expliquer l'exclusion illogique de l'Ombudsman du processus de surveillance de la police. Mais l'explication la plus invraisemblable est probablement la réponse évasive de l'Association des hôpitaux de l'Ontario, nous disant que « c'est prématuré » et nous conseillant d'attendre de voir les résultats de l'initiative – certes louable, mais sans pertinence – de « rapport obligatoire des événements négatifs ».

J'hésite à me montrer cynique, mais il me semble bien que la vraie raison de tout ceci soit une question d'intérêt personnel. Pourquoi un gouvernement résisterait-il à accorder à notre Bureau un pouvoir de surveillance sur ces secteurs qui coûtent des dizaines de milliards de dollars aux fonds publics? La réponse est tout simplement parce qu'il le peut. Imaginez que vous et vos subordonnés avez pu faire votre travail sans que quelqu'un regarde par-dessus votre épaule, pourquoi voudriez-vous changer cette situation? Mais ce qui est en jeu ici, ce n'est pas une question de politiques : c'est un principe public fondamental. Les institutions qui reçoivent des fonds de la Province pour assurer des services publics devraient être assujetties à toute la panoplie de mécanismes d'équilibre des pouvoirs, et non pas à une version simplifiée ou incomplète qui leur permette d'agir au sein d'une zone d'immunité. Tant que le mandat de l'Ombudsman ne sera pas modernisé, des milliers d'Ontariennes et d'Ontariens resteront sans recours à un organisme autonome de surveillance et d'enquête, dans des domaines d'une importance critique pour eux, et notre Bureau restera dans l'impossibilité de les aider.

PROMESSE FINALE

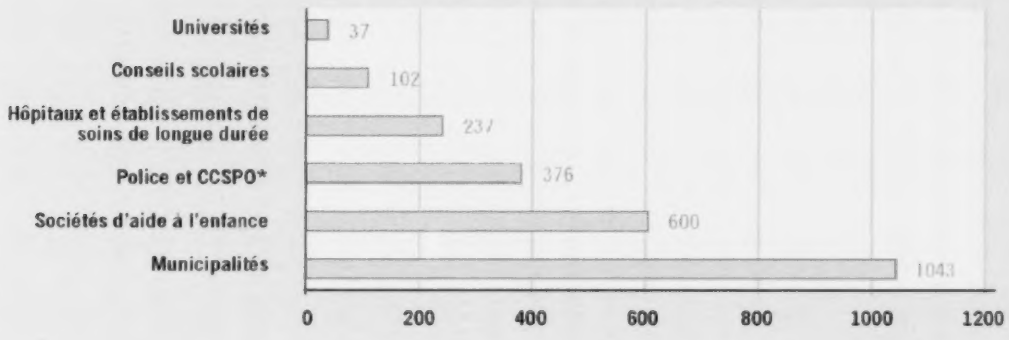
Comme j'ai parlé sur le thème des promesses dans ce message, j'aimerais en faire quelques-unes pour conclure, au nom de mon équipe. Nous nous engageons à travailler fort pour veiller à ce que le gouvernement respecte ses promesses et pour que la « fonction publique » redevienne « au service du public ». De plus, nous continuerons de chercher à réduire les zones d'immunité et à étendre la fonction remarquable de surveillance qu'est celle de l'Ombudsman aux citoyennes et citoyens de l'Ontario qui ont des problèmes avec leurs villes, leurs écoles, leurs hôpitaux, leur service de police et leur système de protection de l'enfance.

Bilan de l'année

REFUS DE SURVEILLANCE

Contrairement à ce qui se passe dans les autres provinces, l'Ombudsman de l'Ontario n'a pas droit de surveillance sur ce qu'on appelle le secteur MUSH (qui comprend les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée, ainsi que les sociétés d'aide à l'enfance et la police). L'an dernier, notre Bureau a dû refuser des milliers de plaintes pour cette raison. En voici le détail :

Plaintes et demandes de renseignements reçues ne relevant pas de l'Ombudsman (sélection), exercice financier 2006-2007 **Total : 2 395**



* *Commission civile des services policiers de l'Ontario*

MUNICIPALITÉS

En 2006-2007, notre Bureau a reçu 1 043 plaintes et demandes de renseignements à propos des municipalités, auxquelles il n'a pas pu répondre pour des raisons de juridiction. Les problèmes soulevés allaient de l'absence d'inspection des champs d'épuration en raison d'un manque de budget dans une municipalité à des allégations de népotisme au sein d'un conseil municipal.

Le Projet de loi 130, *Loi de 2006 modifiant des lois concernant les municipalités*, qui a récemment été édicté, prétend confier la responsabilité des plaintes de ce genre à des ombudsmen qui seront nommés par les municipalités. Mais il laisse les municipalités libres de choisir si elles veulent nommer un ombudsman ou non. (Toronto doit en nommer un, en vertu de la *City of Toronto Act*, 2006.)

En novembre 2006, avant l'adoption de ce Projet de loi 130, l'Ombudsman a fait des présentations orales et écrites au Comité permanent des affaires gouvernementales à propos des carences de ce Projet de loi. Il a averti le Comité que le modèle d'ombudsman municipal défini par ce Projet de loi pourrait donner lieu à un ensemble disparate de bureaux de pseudo-ombudsmen, sans un minimum de normes pour assurer l'autonomie, la crédibilité et l'efficacité du processus d'enquête des plaintes. Ce Projet de loi permettait même à une municipalité de nommer l'un de ses employés au poste d'ombudsman. L'Ombudsman a préconisé l'adoption d'un minimum de normes pour ces bureaux d'ombudsman municipal, qui seraient fondées sur les normes mondialement reconnues relativement aux ombudsmen gouvernementaux. L'Ombudsman a aussi recommandé que ce Projet de loi prévoie un recours à son Bureau, pour les cas où un ombudsman municipal ne répondrait pas à ces normes, et pour les résidents des municipalités qui décident de ne pas nommer d'ombudsman.

« Ce texte de loi appuie à son insu le droit des municipalités à faire de mauvais choix pour leurs citoyens. Ceci n'est d'aucun mérite. »

– PRÉSENTATION DE L'OMBUDSMAN SUR LE PROJET DE LOI 130

Des dispositions du Projet de loi 130 qui ne sont pas encore en vigueur donnent à l'Ombudsman de l'Ontario le droit d'enquêter sur les plaintes concernant les réunions à huis clos (fermées au public) des municipalités. Mais les municipalités peuvent prendre priorité sur cette juridiction de l'Ombudsman en nommant leurs propres enquêteurs. De plus, l'Ombudsman a noté qu'il n'y avait pas de normes de nomination de ces enquêteurs pour s'assurer qu'ils sont autonomes, neutres, crédibles et efficaces. Rappelons que les enquêteurs peuvent même être des employés municipaux. L'Ombudsman a recommandé que les plaintes sur les réunions à huis clos soient transmises à son bureau et que les municipalités soient tenues de donner au public un préavis quand les réunions vont se tenir à huis clos, en indiquant les raisons.

Certains membres du Comité, composé de six députés du gouvernement et de trois députés de l'opposition, ont proposé des amendements pour appliquer certaines des recommandations de l'Ombudsman, mais leur proposition a été rejetée à la suite d'un vote. Le Comité a approuvé des changements stipulant que, quand des municipalités autres que Toronto nomment leur propre ombudsman, elles doivent respecter les principes d'autonomie, d'impartialité, de confidentialité et de crédibilité du processus d'enquête de l'ombudsman – et ces principes doivent les guider dans leur travail. La même exigence s'appliquera aux enquêteurs qui examineront les plaintes à propos des réunions fermées au public dans toutes les municipalités.

Bien que notre Bureau n'ait pas officiellement le droit de regard sur les municipalités, ou sur les ombudsmen qu'elles peuvent nommer, l'Ombudsman a l'intention de surveiller l'élaboration des mécanismes de surveillance dans l'ensemble des 445 municipalités de l'Ontario, car les décisions des gouvernements municipaux ont de fortes répercussions sur la vie de toutes les citoyennes et de tous les citoyens ontariens. Une attention toute particulière sera portée aux municipalités qui ne créent pas de bureau de l'ombudsman, ou qui créent un bureau faible ou purement symbolique.

En ce qui concerne les réunions qui doivent être ouvertes au public, bien que les dispositions relatives à la juridiction de l'Ombudsman sur cette question ne soient pas encore en vigueur, notre Bureau a déjà entamé un suivi des plaintes sur les réunions municipales à huis clos. Il commencera à enquêter dès que ces dispositions entreront en vigueur le 1er janvier 2008. Notre Bureau sera une source d'information et de référence pour quiconque veut se plaindre au sujet de l'ouverture des réunions municipales au public. Nous surveillerons également les résultats des enquêtes effectuées par les différentes municipalités, pour nous assurer que ces nouvelles dispositions de loi importantes sont appliquées de manière juste et cohérente dans toute la Province.

UNIVERSITÉS

En raison d'une différence de structure organisationnelle, les universités, contrairement aux collèges communautaires, ne relèvent pas de l'Ombudsman. Il en résulte un système de surveillance à deux degrés pour l'enseignement postsecondaire. L'an dernier, l'Ombudsman a traité 290 plaintes à propos des collèges communautaires de l'Ontario et du ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Mais il n'a pas été en mesure d'agir pour les 37 plaintes reçues à propos d'actions ou de décisions des universités de l'Ontario. Parmi ces plaintes, il y avait le cas d'une université qui avait fait appel à une agence de recouvrement pour obtenir un paiement en souffrance pour frais d'inscription d'une étudiante, avant même d'informer celle-ci qu'elle lui devait de l'argent pour ses droits de scolarité.

CONSEILS SCOLAIRES

Nous avons reçu 102 plaintes et demandes de renseignements à propos des conseils scolaires en 2006-2007, auxquelles nous n'avons pas pu donner suite à cause du mandat de notre Bureau. Des plaintes similaires auraient pu faire l'objet d'une enquête de l'Ombudsman en Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve-et-Labrador, et en Nouvelle-Écosse où l'Ombudsman provincial a le droit de surveiller les conseils scolaires. Les plaintes que nous avons reçues soulevaient de graves problèmes à propos des politiques des conseils scolaires, et notamment de l'accès aux programmes d'éducation de l'enfance en difficulté. Plusieurs familles ont exprimé leurs frustrations à mon Bureau après avoir été dans l'impossibilité d'obtenir des services pertinents pour leurs enfants aux besoins particuliers. Une mère nous a raconté comment elle avait dû lutter pour obtenir un service de monitorat pour sa fille, qui souffrait de troubles anxieux si graves qu'elle ne pouvait pas fréquenter l'école. Il a fallu plus de six mois pour obtenir le service requis pour cette enfant.

Le 5 avril 2006, le député Rosario Marchese a déposé un projet de loi d'initiative parlementaire, le Projet de loi 90, *Loi de 2006 modifiant la Loi sur l'ombudsman (conseils scolaires)*, proposant de confier à l'Ombudsman la surveillance des conseils scolaires. Ce Projet de loi n'est pas allé plus loin que la première lecture.

Dans un cas tout à fait exceptionnel, l'an dernier, la juridiction de l'Ombudsman a été élargie quand le ministère de l'Éducation a pris le contrôle administratif du Conseil scolaire de district catholique de Dufferin-Peel, le 10 octobre 2006. Comme l'Ombudsman a le droit de surveillance sur le Ministère, il peut maintenant étendre sa surveillance à ce conseil scolaire en particulier. Depuis octobre, il a reçu six plaintes à propos de ce conseil.

HÔPITAUX ET ÉTABLISSEMENTS DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Au cours du dernier exercice financier, l'Ombudsman a reçu 237 plaintes et demandes de renseignements à propos de problèmes dans les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée, y compris les maisons de soins infirmiers. Beaucoup de ces plaintes et demandes provenaient de personnes vulnérables ou de leur famille, et certaines déclaraient avoir souffert de représailles de la part des établissements quand elles leur avaient fait part de leurs préoccupations.

Un plaignant nous a raconté comment sa femme avait attendu toute une semaine dans un lit en salle d'urgence pour le traitement d'une maladie chronique, puis avait été transférée ailleurs deux semaines plus tard par l'hôpital, qui avait refusé de communiquer les antécédents médicaux de la patiente au nouvel établissement de soins. Un autre plaignant a signalé qu'une personne placée dans une maison de soins infirmiers était maltraitée par un membre de sa parenté, et que les administrateurs de la maison de soins en avaient apparemment connaissance.

« L'un des domaines que [le ministre de la Santé, George] Smitherman devrait considérer dans sa poursuite de la transparence au sein du secteur médical est possiblement de donner à l'Ombudsman de l'Ontario le pouvoir d'enquêter sur les plaintes contre les hôpitaux. »

– ÉDITORIAL, TORONTO STAR, 8 MAI 2007

L'Ombudsman a le pouvoir d'examiner le rôle exercé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée dans la réglementation des établissements de soins de longue durée et dans la prestation des services hospitaliers. Il peut également transmettre les plaintes sur les professionnels de la santé à leurs organismes respectifs d'auto-réglementation. Mais il ne peut pas enquêter sur les incidents dans les maisons de soins infirmiers, les établissements de soins de longue durée ou les établissements hospitaliers – et aucun organisme externe de surveillance ne peut enquêter sur les plaintes à ce sujet. Par contre, au Québec, l'autorité de l'Ombudsman (Protecteur du citoyen) a été élargie cette année pour englober les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers et les établissements de soins de longue durée, tandis que l'Ombudsman de l'Alberta s'est vu confier le pouvoir d'enquêter le processus de règlement des plaintes dans les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée et les maisons de soins infirmiers.

Le 5 avril 2006, la députée Andrea Horwath a présenté un projet de loi d'initiative parlementaire, le Projet de loi 92, *Loi de 2006 modifiant la Loi sur l'ombudsman (hôpitaux et établissements de soins de longue durée)* proposant d'élargir l'autorité de l'Ombudsman pour englober les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée en Ontario. Ce Projet de loi a pris fin lui aussi à la prorogation de la Chambre.

POLICE

Les plaintes du public contre la police sont traitées par la police elle-même, par les commissions municipales des services policiers, ou par la Commission civile des services policiers de l'Ontario (CCSPO). Bien que la CCSPO et la Police provinciale de l'Ontario soient des organismes provinciaux, il est expressément interdit à l'Ombudsman d'accepter les plaintes contre la police, et ceci en vertu d'un article de la *Loi sur les services policiers*. En 2006-2007, notre Bureau a reçu 354 plaintes et demandes de renseignements à propos des services municipaux et provinciaux de police, et 22 contre la CCSPO. Une plaignante a décrit les difficultés qu'elle avait eues avec les enquêteurs quand elle s'était plainte que son ex conjoint, qui était un officier de police, avait vandalisé sa voiture. La plaignante était aussi mécontente de la manière dont la question avait été traitée, une fois soumise à la CCSPO. Une veuve s'est elle aussi plainte de la réaction de la police et de la CCSPO quand son mari est décédé à l'extérieur d'un poste de police. L'Ombudsman n'a pas été en mesure de venir en aide à ces personnes, ni à des centaines d'autres qui lui avaient fait appel à propos de problèmes similaires.

Le Projet de loi 103, *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*, propose la création d'un nouveau poste de surveillance de la police : celui de directeur de l'examen indépendant de la police. Ce directeur sera un agent gouvernemental doté d'une autorité d'enquête importante et de pouvoirs considérables, mais contrairement à ce qu'affirme son titre, il ne sera pas indépendant du gouvernement. En effet, il devra rendre compte au procureur général, plutôt qu'à l'Assemblée législative. De plus, l'article 97 de ce Projet de loi continue d'exclure la police, et le processus de plaintes contre la police, de la surveillance de l'Ombudsman.

> *« Vers qui la police ou le public pourra-t-il se tourner si quelqu'un est mécontent des décisions délicates que cet organisme sera appelé à prendre? La réponse est, personne. »*
>
> – PRÉSENTATION DE L'OMBUDSMAN SUR LE PROJET DE LOI 103

Le 30 janvier 2007, l'Ombudsman a fait une présentation au Comité permanent de la justice, l'exhortant de mettre fin à cette exclusion historique qui interdit à son Bureau de surveiller la police. Il a prévenu le Comité que ce Projet de loi donnerait à l'Ontario la distinction douteuse d'être la seule juridiction au Canada où il n'existe pas pareil mécanisme de surveillance autonome. L'un des membres du Comité a appuyé l'amendement recommandé par l'Ombudsman, mais il y a eu rejet à la suite d'un vote. Ce Projet de loi a été adopté par l'Assemblée législative et il a reçu la sanction royale le 17 mai 2007.

SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE

L'Ombudsman continue de recevoir des centaines de plaintes sur les sociétés d'aide à l'enfance (SAE) – 600 l'an dernier, contre 436 en 2005-2006 – mais il ne peut pas faire enquête. Bon nombre de ces plaintes et demandes de renseignements provenaient de familles qui s'inquiétaient du bien-être de leurs enfants confiés aux SAE. Certaines alléguaient que des enfants étaient victimes de violence sexuelle alors qu'ils étaient à la garde des SAE. Deux familles en détresse se sont plaintes du manque de supervision d'une SAE après la mort de leurs enfants. D'autres encore ont dit que le personnel des SAE exerçait des représailles quand les familles portaient plaintes. Certains plaignants étaient bouleversés que le personnel des SAE n'exerce pas son devoir de diligence; d'autres estimaient que le personnel avait des réactions excessives quand il aurait dû faire preuve de mesure.

En décembre 2006, en réponse à la toute première vérification des sociétés d'aide à l'enfance par le vérificateur général de la Province, dans le cadre de son mandat élargi (il a examiné les quatre plus grandes SAE), le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a annoncé la création d'un Bureau de responsabilisation chargé de surveiller la performance des SAE. Mais jusqu'à présent, les enfants et leur famille ne peuvent recourir à aucun organisme de surveillance autonome pour obtenir une enquête sur leurs plaintes à propos des services sollicités ou reçus des 53 sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario – situation qui n'existe dans aucune autre province.

> *« M. Marin ne demande rien d'autre que de pouvoir répondre à des centaines de plaintes qu'il reçoit chaque mois. À moins d'avoir perdu un enfant, ou à moins d'avoir vu piétinés ses droits, on ne peut pas vraiment savoir à quel point le travail de l'Ombudsman est important. »*
>
> – LETTRE AU RÉDACTEUR, NEWMARKET/AURORA ERA BANNER, 6 JUILLET 2006

En décembre 2005, l'Ombudsman s'est présenté devant le Comité permanent chargé d'étudier le Projet de loi 210, conçu pour amender la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. L'Ombudsman a demandé avec insistance au Comité de modifier ce Projet de loi pour lui permettre d'enquêter sur les plaintes relatives aux SAE. Mais la Loi modifiée – qui est entrée en vigueur le 30 novembre 2006 – donne simplement un plus grand pouvoir adjudicatif à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille. Les règlements confirment que les plaintes à propos de l'exactitude des dossiers ou de la documentation des SAE devront continuer de passer par le processus interne d'examen des SAE, avant d'être présentées à la Commission. La Commission n'a qu'un pouvoir réparateur négligeable, l'autorisant par exemple à demander qu'une « note de désaccord » soit versée au dossier d'un plaignant, à confirmer une décision d'une SAE, ou à ordonner qu'une SAE donne par écrit les raisons d'une décision. De plus, les plaintes soumises à la juridiction de la Commission relèvent essentiellement de questions de procédure. La Commission peut par exemple examiner une plainte disant qu'une SAE n'a pas répondu à une plainte dans les délais voulus, n'a pas respecté le processus d'examen des plaintes, n'a pas donné à un enfant ou à un parent la possibilité d'être représenté lors de la prise de décisions mettant en jeu ses intérêts, ou n'a pas donné les raisons d'une décision. La Commission ne peut pas enquêter sur les plaintes relatives à la conduite des sociétés d'aide à l'enfance, et aucun organisme de surveillance autonome ne peut le faire.

En raison des limites imposées à ce cadre de travail, les cas graves d'enfants qui sont en danger ou qui sont maltraités continueront de passer entre les mailles du filet. Et les familles n'auront personne vers qui se tourner pour obtenir une aide et une enquête autonome. Récemment, l'Ombudsman a dû refuser le cas de deux familles dans pareille situation.

L'HISTOIRE DE « J »

Le petit J âgé de huit ans souffrait de plusieurs troubles psychiatriques, pour lesquels il était soigné, quand il a été confié temporairement à une SAE et placé dans un foyer de groupe. Là, on lui a prescrit des médicaments supplémentaires. Les grands-parents de J se sont inquiétés de tous les médicaments qu'il avait à prendre et de son état qu'ils voyaient empirer. Ils ont affirmé que la SAE ne les avait pas écoutés quand ils lui avaient dit leurs préoccupations. Finalement, ils ont pu obtenir la tutelle de J, avec l'appui d'un psychologue qui a critiqué les fortes doses de médicaments antipsychotiques que J avait dû prendre alors qu'il était confié à cette SAE. Après 10 mois de détoxification, J se porte comme un charme. Ses grands-parents ont fait part de leurs soucis à l'Ombudsman, se plaignant entre autres du refus d'agir de la SAE, des menaces de retrait des droits de visite de J au foyer de groupe, de la non-divulgation de présumées violences sexuelles et de l'absence de réponses à leurs lettres. Nous n'avons pas pu donner suite à leur plainte, car elle ne relevait pas de la juridiction de notre Bureau.

L'HISTOIRE DE SERENA ET SOPHIA CAMPIONE

Après la découverte du corps de Serena Campione, âgée de trois ans, et de sa petite sœur Sophia, âgée d'un an, dans un appartement de Barrie en octobre 2006, deux chefs d'accusation de meurtre au premier degré ont été portés contre leur mère. Le décès des deux petites était survenu au milieu d'un divorce acrimonieux, avec allégation de violence familiale contre le père des fillettes, Leonardo Campione. Leur mère avait été apparemment hospitalisée à trois reprises l'année précédente pour troubles psychiatriques et les fillettes avaient été confiées à leurs grands-parents paternels. Après la mort tragique de ses filles, M. Campione s'est plaint à l'Ombudsman disant que le personnel de la SAE chargé de surveiller ses enfants pendant qu'elles étaient à la garde de leur mère s'était montré négligent. M. Campione ne comprenait pas comment son ex conjointe, qui avait montré tant de difficultés à s'occuper de ses filles, avait pu en obtenir la garde. Mais l'Ombudsman ne peut pas enquêter sur ses allégations et la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille ne peut pas enquêter sur les actions de la SAE. La Commission ne peut pas non plus examiner les problèmes systémiques de la SAE, par exemple pour savoir quel processus elle a en place relativement au placement et à la supervision des enfants dont un parent souffre de problèmes psychiatriques graves. Ces questions pourraient être examinées par le Comité d'étude sur les décès d'enfants de l'Ontario, ou faire l'objet d'une enquête du coroner, étant donné que les deux fillettes sont mortes. Mais il n'est pas possible d'exercer une surveillance autonome, avec pouvoir d'enquête, pour réparer de telles erreurs avant qu'elles n'entraînent la mort de quelqu'un.

Le 5 avril 2006, la députée Andrea Horwath a présenté un projet de loi d'initiative parlementaire, le Projet de loi 88, *Loi de 2006 modifiant la Loi sur l'Ombudsman (sociétés d'aide à l'enfance)*, proposant que l'Ombudsman ait le pouvoir d'enquêter sur la conduite des sociétés d'aide à l'enfance. Ce Projet de loi à pris fin à la prorogation de la Chambre le 5 juin 2007.

AUTRE OCCASION MANQUÉE

« Malgré toute la rhétorique du gouvernement affirmant que 'les enfants sont notre avenir' nous choisissons ici en Ontario de nous débarrasser de centaines de ces allégations graves chaque année, en les mettant à la poubelle et en détournant les yeux. »

– PRÉSENTATION DE L'OMBUDSMAN SUR LE PROJET DE LOI 165

Le 24 avril 2007, l'Ombudsman a fait une présentation au Comité permanent de la justice à propos du Projet de loi 165, *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*, qui proposait la création d'un intervenant provincial en tant qu'officier de l'Assemblée législative. L'Ombudsman a souligné que cet intervenant, dont l'existence serait la bienvenue pour les enfants, n'aurait aucun pouvoir d'enquête – contrairement à l'Ombudsman. Rappelant que son Bureau reçoit chaque année des centaines de plaintes à propos des SAE, et qu'il doit les refuser, l'Ombudsman a réitéré sa demande pour obtenir le droit d'enquêter sur les sociétés d'aide à l'enfance. Deux membres du Comité ont proposé que l'autorité de l'Ombudsman soit élargie en ce sens, mais leur proposition a été déclarée irrecevable. Ce Projet de loi a été adopté et a reçu la sanction royale le 4 juin 2007.

PROTECTION POUR LES ACHETEURS DE LOGEMENTS NEUFS

« Acheter un logement, ce n'est pas simplement faire une grosse dépense. Cela met en jeu un grand engagement émotionnel et personnel. En cas de problèmes, l'anxiété est forte... »

– DAN HILL, OMBUDSMAN DE L'ONTARIO, 1986

En mars 2007, notre Bureau a reçu une présentation détaillée d'un groupe d'intérêts préconisant que l'Ombudsman ait un pouvoir de surveillance sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario et sur Tarion Warranty Corporation, société autonome créée pour appliquer la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*. Ce groupe d'intérêt a également fait appel au ministère des Services gouvernementaux, qui est responsable de cette Loi, lui demandant d'élargir la juridiction de l'Ombudsman afin d'améliorer la protection offerte aux propriétaires de logements neufs en Ontario.

Bien que l'Ombudsman puisse surveiller le Tribunal d'appel en matière de permis, qui traite les appels des décisions prises par Tarion, il n'a pas droit de regard sur Tarion et il ne peut pas enquêter sur les plaintes individuelles des propriétaires de logements neufs, ni sur les plaintes relatives au traitement de leurs demandes ou à la protection qui leur est assurée. Cette question n'est pas nouvelle pour le Bureau de l'Ombudsman. En 1986, dans un exposé de position au Comité permanent sur l'Ombudsman, l'ancien Ombudsman Dan Hill a demandé que la juridiction de l'Ombudsman soit élargie pour lui donner un droit de surveillance sur le Régime de garantie des logements neufs de l'Ontario.

Durant l'exercice financier 2006-2007, l'Ombudsman a reçu 86 plaintes à propos des garanties de logements neufs – soit le double du nombre de plaintes reçues au cours des quatre années précédentes. L'Ombudsman a demandé à son Équipe d'intervention spéciale d'entreprendre l'évaluation des plaintes reçues, afin de déterminer si une enquête est justifiée sur la protection assurée par l'Ontario aux propriétaires de logements neufs.

APERÇU DES ACTIVITÉS

L'an dernier, le Bureau de l'Ombudsman a continué de bâtir sur les succès remportés pour revitaliser et moderniser ses activités. Nous avons aussi centré nos efforts sur notre mission qui est de favoriser la responsabilisation, la transparence et la surveillance dans les services gouvernementaux, en visant notre objectif qui consiste à atteindre des résultats pertinents et concrets pour les Ontariennes et les Ontariens qui ont à se plaindre de ces services.

Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons pu venir en aide à 20 226 personnes cette année, et que nous l'avons fait plus vite et plus efficacement que jamais. Depuis avril 2005, notre Bureau a amélioré ses délais de réaction pour l'admission et le règlement des plaintes, si bien que 92 % de tous les cas que nous traitons sont réglés dans le mois qui suit leur réception. En ce qui concerne les enquêtes, 84 % des cas sont maintenant réglés dans les trois mois et 95 % dans les six mois.

Que ce soit en donnant des renseignements ou des conseils, en indiquant où obtenir de l'aide, en réglant les problèmes par la diplomatie de la navette ou en procédant à des enquêtes officielles et en faisant des recommandations systémiques pour améliorer les politiques et les programmes gouvernementaux, le personnel de l'Ombudsman est parvenu à faire une vraie différence pour celles et ceux qui lui ont demandé son aide. On trouvera des exemples de nos réussites majeures de cette année à la partie « Exposés de cas » de ce rapport.

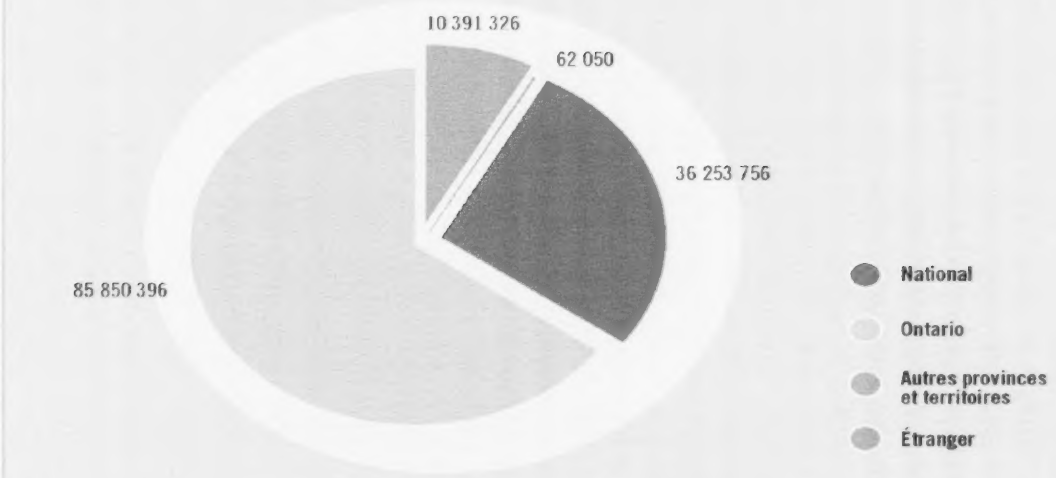
De plus, comme vous le verrez dans les pages suivantes, les recommandations systémiques que nous présentons à la suite des enquêtes de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) continuent de provoquer des changements qui touchent quasiment toute la population de l'Ontario. Qu'il s'agisse d'améliorer le dépistage des maladies chez les nouveau-nés ou d'obtenir des réformes du système d'évaluation foncière, ou encore de renforcer la sécurité des loteries, notre Bureau a joué un rôle important dans des questions qui comptent pour les Ontariennes et les Ontariens.

COMMUNICATIONS ET LIAISON

Communiquer avec le public est une composante critique du travail de l'Ombudsman – et le moyen le plus efficace d'y arriver est de passer par les médias. L'intérêt renouvelé de notre Bureau pour les communications a eu pour résultat une couverture de presse sans précédent cette année. Avec ses nombreux rapports, enquêtes de premier plan, présentations au public et communiqués de presse, notre Bureau a contribué à la parution de milliers d'articles de presse qui ont touché des millions de personnes et qui ont amené des dizaines de milliers de visiteurs à notre site Web, au **www.ombudsman.on.ca**. Pour la première fois cette année, nous pouvons donner des statistiques sur la couverture de presse obtenue et sur les visites faites à notre site Web.

Tout au long de l'année, nous faisons le suivi des mentions que font les médias des activités de l'Ombudsman et nous mesurons leur portée auprès du public à partir du nombre d'exemplaires de chaque publication, ou à partir de la cote d'écoute dans le cas de la télévision et de la radio. Au total, 1 706 articles sont parus à propos de l'Ombudsman, ce qui représente globalement un public de 132,5 millions de personnes au Canada et à l'étranger. Les articles de la presse écrite avaient une valeur publicitaire totale estimée à 3 372 662 $ (calculée par FPinfomart à partir des tarifs de publicité des différents journaux et de la longueur des articles publiés). De plus, 1 338 reportages ont été diffusés à la radio et à la télévision.

Diffusion/cote d'écoute par région



La plus grande partie de cette couverture de presse a été accordée à la parution des rapports de L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman. En février 2007, notre rapport sur la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, *L'art de faire double injure*, a suscité 84 articles de nouvelles. Les articles dans la presse écrite avaient un public global de 7,4 millions de personnes et une valeur publicitaire de 165 436 $. De plus, 48 reportages ont été diffusés à propos de ce rapport à la radio et à la télévision.

Le rapport qui a le plus retenu l'attention des médias a été *Le grand jeu de la confiance*, paru en conclusion à notre enquête sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG). La presse a commencé à s'intéresser à notre rapport trois jours avant sa parution et a intensément couvert l'événement pendant plusieurs jours ensuite – dans tout l'Ontario, partout au Canada, ainsi qu'à l'étranger. Du 23 au 31 mars 2007, 357 articles ont été écrits sur ce rapport, ce qui représentait un public de 22,8 millions de personnes et une valeur publicitaire de 533 547 $. Durant cette même période, 426 reportages ont été diffusés à la radio et à la télévision.

Le 20 juin 2006, nous avons lancé une nouvelle version du site Web de l'Ombudsman, ce qui nous permet de mieux faire le suivi des activités des visiteurs. De cette date jusqu'à la fin de l'exercice financier, près de 16 000 visiteurs ont consulté notre site chaque mois, en moyenne – surtout à partir de l'Ontario. Et 14 % des personnes qui ont communiqué avec notre Bureau ont utilisé notre formulaire de plainte en ligne et notre courriel.

Le 27 février 2007, jour de la parution de notre rapport *L'art de faire double injure* a été le plus fébrile en activités sur notre site Web jusqu'alors, avec 1 926 visiteurs. Puis le 26 mars 2007, quand notre rapport *Le grand jeu de la confiance* a été rendu public, le nombre de visiteurs a grimpé à 4 509 – et il est resté en moyenne à 1 300 par jour durant les quatre jours suivants.

L'Ombudsman a aussi prononcé plusieurs importants discours et a participé à plusieurs événements publics tout au long de l'année. L'Association du Barreau de l'Ontario l'a accueilli en tant que conférencier d'honneur à son gala en décembre. Le Health Law Institute de l'Université de l'Alberta et le Munk Centre for International Studies de l'Université de Toronto l'ont invité à prononcer une conférence sur la surveillance du système de soins de santé. L'Ombudsman a également pris la parole devant divers autres groupes, dont l'Association canadienne de taxe foncière et la Conference of Ontario Boards and Agencies. Il a aussi été invité à se présenter au Comité de la Chambre des communes sur la création d'un Ombudsman des Anciens combattants et il a rencontré les dignitaires de la Ville de Toronto à propos de la création d'un nouveau Bureau de l'Ombudsman dans cette ville. (Les discours et les présentations de l'Ombudsman sont affichés sur notre site Web.)

Reconnu comme un pionnier de la surveillance parmi les autres organisations d'ombudsmen au Canada et ailleurs dans le monde, notre Bureau a reçu l'an dernier deux délégations internationales de la Chine ainsi que l'ambassadeur de l'Albanie. L'Ombudsman a siégé en tant qu'un des vice-présidents régionaux de l'Amérique du Nord à l'Institut international de l'Ombudsman. En septembre 2006 il a prononcé le discours principal à la conférence annuelle de la United States Ombudsman Association.

Les délégués du ministère de la Supervision, venus de la Chine, sont rassemblés pour une séance d'information avec l'Ombudsman adjointe, Barbara Finlay, à droite, au Bureau de l'Ombudsman en novembre 2006.

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a pour mission de mener des enquêtes sur le terrain à propos de questions complexes, délicates et médiatisées de grande importance pour le public ontarien. Son objectif est de donner rapidement réponse aux problèmes qui représentent des enjeux considérables pour la population. Ses enquêtes, fondées sur des preuves, s'effectuent dans des délais serrés, permettant ainsi à l'Ombudsman de présenter des recommandations opportunes, pertinentes et concrètes qui mènent à des résultats tangibles et qui ont des répercussions directes sur les politiques publiques.

Avant chaque enquête de l'EISO, nous procédons à une évaluation complète de la situation, en nous appuyant sur les preuves, pour déterminer si une enquête est justifiée ou non. Nous faisons des entrevues avec les intervenants et nous examinons les documents qui ont rapport aux politiques et aux procédures gouvernementales. Après quoi, l'Ombudsman décide d'entamer une enquête ou non. Sa décision repose sur plusieurs facteurs, notamment s'il s'agit d'un cas *prima facie* d'injustice systémique ou de traitement inéquitable, et s'il y va de l'intérêt public ou non.

Les enquêtes de l'EISO exigent une importante recherche des faits, comprenant l'examen d'une documentation massive, l'enregistrement d'entrevues personnelles, l'étude de preuves physiques et l'analyse des meilleures pratiques dans les autres juridictions. La rédaction des conclusions et des recommandations fait souvent appel à une étude complexe de questions critiques sur les plans légal et social, et en matière de politiques publiques. Dans bien des cas, les recommandations faites par l'Ombudsman à la suite de ces enquêtes ont permis des économies considérables pour les contribuables.

Tous les rapports de l'EISO peuvent être consultés en ligne à la partie « Publications », à www.ombudsman.on.ca. On peut aussi se procurer ces rapports à notre bureau.

Le directeur de l'EISO, Gareth Jones, au centre, préside à une séance d'information pour les victimes d'actes criminels à l'occasion du rapport sur la CIVAC, en février 2007, en compagnie de Laura Pettigrew, avocate principale, à gauche, et de Mary Jane Fenton, enquêteuse, à droite.

En raison de la nature des problèmes examinés, les rapports de l'EISO sont généralement rendus publics, favorisant ainsi la transparence et la responsabilisation des organismes, ainsi que la sensibilisation du public à des questions critiques et à la réponse donnée par le gouvernement. Mais dans certains cas, si le problème a été réglé de manière satisfaisante et si les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées, les résultats de l'enquête sont annoncés sans rapport officiel. Quel que soit le cas, si les recommandations de l'Ombudsman sont acceptées – et elles l'ont été pour chacun des rapports de l'EISO jusqu'à présent – l'EISO assure un suivi auprès de la direction gouvernementale chargée de la question, pour veiller à leur application.

L'an dernier, en raison de la réputation que l'équipe s'est faite par son approche novatrice et dynamique dans les enquêtes administratives, le directeur de l'EISO a été invité à faire de nombreuses présentations sur ses méthodes de travail, notamment aux organismes suivants : Bureau des normes professionnelles de l'OPP, Association of Canadian Fraud Investigators, City of Toronto Auditor, Canadian Association for Victim Assistance et divers organismes provinciaux. D'autres bureaux provinciaux de l'Ombudsman ont également fait appel à la collaboration de l'EISO, entre autres pour accompagner les enquêteurs de l'EISO dans leur travail. À l'échelle internationale, l'EISO a partagé son expertise avec le bureau de l'Ombudsman des Bermudes dans le cadre d'une importante enquête systématique. Elle a aussi partagé ses méthodes de formation aux enquêtes avec le bureau du commissaire aux plaintes des îles Caïmans. Dans les deux cas, cette formation a reçu l'appui financier des bureaux hôtes.

ENQUÊTES DE L'EISO

LES PERDANTS DU JEU DE L'ATTENTE

Le 1er mars 2006, l'Ombudsman a avisé le ministère des Services sociaux et communautaires qu'il avait l'intention d'enquêter sur des plaintes relatives aux retards excessifs dans le traitement des plaintes à propos des prestations d'invalidité au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), et en particulier à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées.

En réponse à l'annonce de cette enquête, la ministre des Services sociaux et communautaires Sandra Pupatello a fait savoir aux médias qu'elle avait connaissance du problème, qu'il était inacceptable, et qu'elle espérait y trouver des solutions avant que l'Ombudsman ne rende public son rapport.

Notre Bureau a commencé son enquête après avoir reçu 71 plaintes de retards allant jusqu'à 10 mois à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées, chargée de déterminer si un requérant qui présente une demande de soutien financier répond à la définition de « personne handicapée », conformément à la *Loi de 1997 sur le programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. Durant cette enquête, notre Bureau a reçu 74 autres plaintes à ce sujet.

Le rapport de l'Ombudsman a présenté en premier plan le cas de Lyndsey Aukema, une jeune femme gravement handicapée devenue admissible à une aide financière du POSPH lors de son 18e anniversaire, en mai 2005. Les parents de Lyndsey avait fait une demande de prestations en son nom en avril 2005, mais leur demande n'avait été approuvée qu'en décembre 2005 – et des prestations rétroactives ne leur avaient été accordées que pour quatre mois, soit à compter d'août 2005. À cause de cette perte de rétroactivité de trois mois de prestations et de frais médicaux et dentaires pour Lyndsey, les Aukema en étaient de leur poche pour environ 2 500 $.

> *« Nous sommes heureux que Lyndsey ait obtenu tout l'argent auquel elle avait droit... Je suis content que grâce à votre intervention beaucoup d'autres personnes aient reçu elles aussi l'aide dont elles avaient besoin et qu'elles étaient en droit de recevoir. »*
>
> – LES AUKEMA

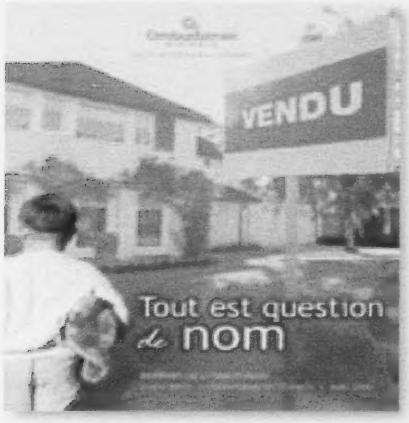
Notre enquête a montré qu'une fois déclarés admissibles à une aide financière, les requérants n'avaient droit qu'à quatre mois de paiements rétroactifs en vertu des dispositions du programme – et peu importaient les retards dans le traitement de leurs demandes par le Ministère. Les statistiques du Ministère ont révélé que 4 630 personnes handicapées avaient souffert de cette règle, du 1er avril 2004 au 31 décembre 2005, ce qui leur avait causé des pertes d'au moins 6 millions $ en prestations.

Le 19 mai 2006, l'Ombudsman a envoyé son rapport d'enquête au Ministère. La ministre a répondu une semaine plus tard disant que la disposition qui limitait les paiements rétroactifs de prestations à quatre mois avait été révoquée, et qu'elle s'engageait à améliorer la prestation des services et à réduire les retards. Nous avons rendu public notre rapport le 31 mai 2006. Le 24 août 2006, la ministre a avisé l'Ombudsman que le Conseil des ministres avait approuvé des fonds de 25 millions $ pour indemniser environ 19 000 requérants du POSPH qui avaient perdu une partie de leurs prestations en raison des retards excessifs dans le traitement de leurs demandes. Le Ministère a fait savoir qu'il avait engagé de nouveaux membres du personnel pour retracer les milliers de requérants à qui le Ministère devait de l'argent et que les arriérés des demandes à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées avaient été réduits de 3 000.

« Je vous remercie vraiment et j'apprécie, car quelqu'un a compris ce que nous avions dû vivre. J'apprécie aussi que le gouvernement ait accepté de payer les prestations rétroactives. »

– UNE PLAIGNANTE

Le 15 novembre 2006, le Ministère a fait savoir qu'il avait engagé neuf autres arbitres et réduit les temps d'attente de huit mois à moins de six. Le 28 mars 2007, il a annoncé que les arriérés à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées avaient été éliminés et qu'il avait adopté une nouvelle norme de services exigeant que les demandes soient traitées dans les 90 jours – le temps d'attente étant alors environ de 50 jours ouvrables. Le Ministère avait étudié 8 326 cas et avait conclu qu'une indemnisation s'imposait dans 5 162 d'entre eux, tandis que 577 autres étaient en attente de plus amples renseignements. Par conséquent, le Ministère avait versé 5 692 097,78 $ en paiements de restitution, le total étant en moyenne de 1 102,69 $ par cas.



TOUT EST QUESTION DE NOM

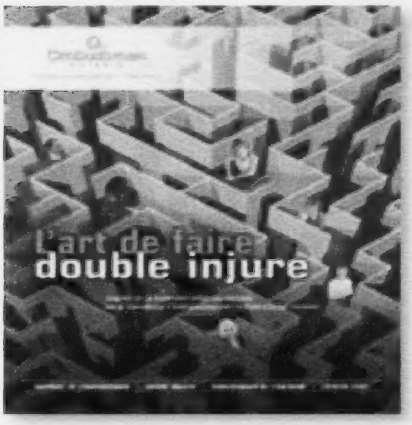
Ce rapport de l'EISO, rendu public le 9 août 2006, étudiait le cas de M. F, un père divorcé qui s'était plaint que le Bureau des obligations familiales (BOF) avait manqué l'occasion de récupérer ses arriérés de pension alimentaire pour enfants quand son ex épouse et son nouveau mari avaient vendu leur maison en 2005.

L'ex-épouse de M. F lui devait des milliers de dollars de pension alimentaire pour enfants. De 2002 à 2004, elle n'avait fait que quelques-uns des paiements mensuels ordonnés par le tribunal. Le BOF avait déposé un bref de saisie et vente de sa maison en novembre 2003, pour pouvoir récupérer une partie des profits en cas de vente afin de payer cette dette de pension alimentaire pour enfants. M. F et le bureau de son député local avaient appelé le BOF à plusieurs reprises pour l'avertir que l'ex épouse avait mis sa maison en vente, et pour s'assurer que tout allait bien se passer. Mais quand la maison a été vendue, M. F et son fils n'ont rien obtenu.

L'enquête de l'Ombudsman a conclu que le BOF savait que le bref de saisie et vente avait été émis au mauvais nom. En effet, pour la vente de la maison, l'ex-épouse avait donné son nouveau nom de famille et non pas son nom de jeune fille, qui figurait sur les ordonnances du tribunal. Mais il n'avait rien fait en conséquence. Le BOF savait aussi pertinemment que le bref de saisie et exécution resterait inutile si le nom n'était pas le même. Mais il a expliqué qu'il n'était pas obligé de communiquer ces renseignements au bénéficiaire de la pension alimentaire, parce que le BOF est un organisme neutre et parce que la divulgation de tels renseignements pourrait aller à l'encontre des lois sur le respect de la vie privée. L'Ombudsman n'a pas accepté ces explications du BOF. Il a conclu que le BOF ne se montrait pas à la hauteur des obligations qu'il avait de recouvrer vigoureusement les arriérés de pension alimentaire pour enfants et conjoint. L'Ombudsman a aussi conclu que le cas de M. F reflétait un malaise général au sein de cette organisation où les administrateurs, aveuglés par le respect des règlements, en oubliaient qu'ils avaient affaire à des humains.

L'Ombudsman a recommandé que le Bureau des obligations familiales indemnise M. F des impayés de pension alimentaire qu'il aurait dû récupérer grâce à la vente de la maison, et qu'il avertisse tous les bénéficiaires de pension alimentaire dans des situations similaires à l'avenir. De plus, l'Ombudsman a recommandé que des amendements législatifs soient considérés pour que les brefs de saisie et vente puissent être exécutés plus rapidement et plus efficacement dans de tels cas.

Le BOF a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman et a affiché un nouveau document de renseignements sur les brefs de saisie et vente sur son site Web. Il a également entrepris de donner une nouvelle formation à son personnel sur les moyens d'utiliser les brefs de saisie et vente dans l'exécution des ordonnances, et de modifier ses procédures pour que les renseignements pertinents relatifs à des changements de nom par les débiteurs de pension alimentaire soient communiqués aux bénéficiaires. La nouvelle ministre des Services sociaux et communautaires, Madeleine Meilleur, s'est engagée à faire une analyse des modifications législatives proposées par l'Ombudsman et à présenter des suggestions en ce sens la prochaine fois que le gouvernement considérera des amendements législatifs pertinents.



L'ART DE FAIRE DOUBLE INJURE

Le 22 août 2006, l'Ombudsman a annoncé une enquête systémique sur le traitement des victimes à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC), tribunal administratif quasi-judiciaire créé en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* pour indemniser les victimes de crimes violents et leur famille. Ces dernières années, notre Bureau avait reçu un nombre grandissant de plaintes de victimes sur les importants retards et sur la lourdeur du processus administratif à la CIVAC. À la fin de notre enquête, nous avions reçu 153 plaintes à propos de la CIVAC en 2006-2007.

Durant leur enquête de cinq mois, les membres de l'EISO ont passé en revue 39 boîtes de dossiers provenant de la Commission et du ministère du Procureur général. Ils ont fait des entrevues avec plus de 60 témoins, dont des responsables gouvernementaux, des victimes d'actes criminels et leur famille, des groupes d'intervenants et des professionnels qui travaillent avec ces victimes. Le personnel de l'EISO a également étudié les systèmes d'indemnisation dans d'autres juridictions.

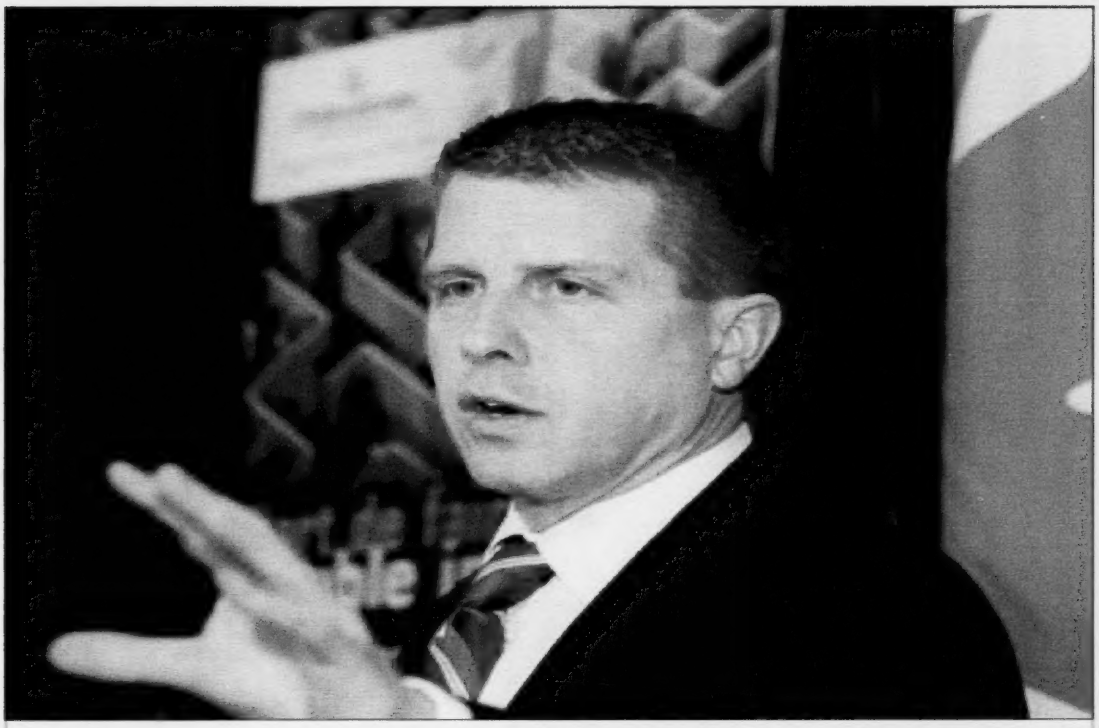
Notre enquête a révélé que la CIVAC avait manqué à son devoir de fournir des services adéquats, opportuns et pertinents aux victimes d'actes criminels. En fait, chaque année, près de la moitié des victimes qui avaient fait des demandes d'indemnisation avaient renoncé face aux formalités administratives bien trop complexes. Sur les quelque 4 000 à 5 000 demandes dûment remplies qu'elle recevait chaque année, la Commission n'en arbitrait qu'environ 2 500. Le Ministère avait prédit qu'en octobre 2007, il y aurait 17 500 demandes en souffrance. Il fallait en moyenne trois longues années pour traiter une demande – dont plusieurs mois pour entrer les formulaires dans le système, et près de deux années pour analyser la demande puis la présenter à une audience, et enfin plusieurs autres mois pour en arriver à une décision et à un paiement. Notre enquête a aussi montré que les gouvernements qui s'étaient succédé avaient eu conscience des problèmes de la CIVAC mais avaient choisi d'étudier la question à mort, plutôt que de passer à l'action.

Lorsqu'il a rendu public son rapport le 27 février 2007, l'Ombudsman a déclaré que l'Ontario avait rompu sa promesse aux victimes d'actes criminels et il a ajouté que la Commission avait traité ces victimes « comme des rats dans un dédale ». Il a déterminé que la raison principale de l'échec de la Commission était l'insuffisance des fonds accordés par le gouvernement. L'une après l'autre, chacune des administrations avait donné à la CIVAC un budget irréaliste, puis l'avait contrainte à utiliser en partie ce budget extrêmement réduit pour couvrir non seulement ses frais de fonctionnement mais aussi toute indemnité aux victimes. L'Ombudsman a conclu que l'autonomie de la Commission s'en trouvait minée et qu'il était arrivé au Ministère d'agir à l'encontre de la loi en ordonnant à la Commission de retarder certains paiements pour éviter les dépassements de budget. Cette insuffisance chronique de financement avait entraîné l'apparition d'une culture de bureaucratie et d'une mentalité de siège à la CIVAC, au détriment des personnes qui sollicitaient son aide.

L'Ombudsman a recommandé que le Ministère assure à la CIVAC les ressources nécessaires pour traiter rapidement et efficacement les demandes et pour éliminer ses arriérés. Il a aussi recommandé que le Ministère conclue un protocole d'entente à propos de l'autonomie de la Commission et qu'il cesse toute tentative de contrôler les coûts en ordonnant à la Commission de retarder les paiements d'indemnisation. Enfin, il a fait plusieurs recommandations sur la manière dont la CIVAC devrait humaniser tout son processus et toute sa culture, notamment en créant un conseil consultatif composé de victimes et de leurs défenseurs. L'Ombudsman a demandé au Ministère de procéder à des consultations significatives avec les intervenants sur la manière d'améliorer l'ensemble du régime d'indemnisation.

« Le rapport de l'Ombudsman a fait tomber le masque de cette commission au comportement bureaucratique qui nous revictimise. »

– UNE PLAIGNANTE



À la conférence de presse de février 2007 sur L'art de faire double injure, *l'Ombudsman déclare aux journalistes que la CIVAC traitait les victimes « comme des rats dans un dédale ».*

Lorsqu'il a reçu le rapport préliminaire de l'Ombudsman, le ministère du Procureur général a immédiatement accepté toutes ses recommandations, contrairement à la CIVAC. Mais une semaine plus tard, alors que notre rapport final allait être publié, la présidente de la CIVAC a avisé par écrit l'Ombudsman qu'elle acceptait toutes ses recommandations et qu'elle présenterait un plan d'action détaillé pour leur application avant le 21 mars 2007.

Le 2 mars 2007, le procureur général Michael Bryant a annoncé un complément de financement de 20,75 millions $, dont 12,75 millions $ pour l'indemnisation des victimes, 2 millions $ pour réduire les arriérés de la Commission et 6 millions $ pour les services d'urgence aux victimes. Il s'est engagé à mettre en place un plan d'action en ce sens d'ici le 15 août 2007. Et il a annoncé que l'ancien juge en chef de l'Ontario, Roy McMurtry, serait nommé pour mener un processus global de consultation afin de mettre en place un nouveau cadre d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

LE GRAND JEU DE LA CONFIANCE

Le 25 octobre 2006, un documentaire télévisé de *the fifth estate* à la CBC a présenté l'histoire de Bob Emonds, une personne du troisième âge résidant à Coboconk qu'un détaillant de billets de loterie avait escroqué de son gain et qui avait dû longuement se battre devant les tribunaux contre la Société des jeux et des loteries de l'Ontario (OLG) pour récupérer son argent. L'histoire alléguait que les détaillants de produits de loterie gagnaient bien plus souvent qu'ils ne pouvaient le faire par simple chance, selon les statistiques. Le lendemain de la diffusion de ce programme, l'Ombudsman a lancé une enquête de son propre chef sur la manière dont l'OLG protège le public contre le vol et la fraude, et sur la façon dont elle traite les plaintes sur les détaillants. Il n'avait alors reçu aucune plainte à propos de l'OLG, mais il avait conclu que si le public ne faisait plus confiance au système de loteries, les milliards de dollars qui vont de ce système aux services gouvernementaux, aux organismes de bienfaisance, aux hôpitaux, etc. pourraient être menacés. À la fin mars 2007, notre Bureau avait reçu 539 plaintes relatives à l'OLG.

À la suite des retombées dévastatrices du programme *the fifth estate*, le ministre du Renouvellement de l'infrastructure publique, David Caplan, a enjoint à l'OLG de procéder à un examen de ses processus. L'OLG a engagé pour cela un cabinet de vérification comptable privé, KPMG. Les experts-conseils ont remis trois rapports, d'un coût total de 600 000 $, recommandant divers moyens d'améliorer les services et la sécurité à l'OLG.

Dans son rapport, paru le 26 mars 2007, l'Ombudsman a conclu que l'OLG avait tellement été obnubilée par le profit, aux dépens du service public, qu'elle avait omis de prendre au sérieux le risque potentiel de vol et de fraude par les détaillants. L'OLG était handicapée par une culture de société dont le ton était donné dans un courriel interne écrit par son PDG en réponse aux préoccupations causées par les gains douteux des détaillants : « Parfois il faut se pincer le nez. »

Notre enquête a révélé que l'OLG avait décidé de lutter contre M. Edmonds, même si une décision judiciaire rendue un mois plus tôt avait conclu qu'elle avait un devoir de diligence et devait protéger le public contre les détaillants peu scrupuleux. Généralement, l'OLG considérait que les clients qui se plaignaient des détaillants étaient responsables de leur propre infortune, et elle transmettait très peu de plaintes à son service de sécurité à des fins d'enquête. En 2003 et 2004, l'OLG avait identifié cinq gros lots gagnés par des personnes liées à la Société, mais avait refusé de payer un seul des réclamants. Les autres avaient empoché des gros lots allant de 250 000 $ à 12,5 millions $. Et pourtant, au lieu de resserrer ses mesures de contrôle sur ses détaillants, l'OLG envisageait de les relâcher. L'Ombudsman a aussi découvert que l'OLG avait omis de faire un suivi de renseignements importants, par exemple pour connaître le nombre d'employés des détaillants qui vendent des produits de loterie, le montant dépensé par les détaillants en produits de loterie et le nombre de « lots gagnés par des personnes liées à la Société ». Par conséquent, il était impossible de déterminer statistiquement si les détaillants gagnaient dans des proportions improbables en comparaison aux simples clients.

Dans ses recommandations, l'Ombudsman a demandé que le gouvernement enlève à l'OLG la responsabilité de réglementer le système de loteries pour la confier à un organisme de surveillance autonome. Il a recommandé plusieurs autres améliorations, et notamment préconisé l'enregistrement obligatoire des détaillants, la vérification de leurs antécédents, l'évaluation au hasard de leur intégrité et l'adoption d'un code de tolérance zéro envers leur conduite.

L'Ombudsman a fait 20 recommandations à l'OLG, lui enjoignant entre autres d'améliorer la tenue de ses dossiers statistiques, de reconnaître sur son site Web qu'elle a un devoir de diligence pour protéger le public contre le vol et la fraude, et d'améliorer la formation de ses enquêteurs. Mais il n'est pas allé jusqu'à interdire aux détaillants de jouer à la loterie, notant qu'aucune autre juridiction au Canada n'avait adopté pareille politique, qu'une telle mesure serait extrêmement difficile à faire respecter, et qu'elle serait inutile si ses recommandations étaient bien appliquées.

« Il ne fait aucun doute que nous aurions pu, et que nous aurions dû, faire mieux. »

– LETTRE DU PDG ET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE L'OLG

Ayant reçu le rapport préliminaire de l'Ombudsman, le ministre du Renouvellement de l'infrastructure publique et le président-directeur général de l'OLG en ont accepté toutes les recommandations. Le ministre s'est engagé à faire rapport à l'Ombudsman dans les six mois pour l'informer des progrès réalisés quant à la création d'un mécanisme autonome de surveillance des loteries, et à travailler de concert avec l'OLG pour régler les problèmes de culture d'entreprise. Le PDG et le président du conseil de l'OLG ont écrit conjointement à l'Ombudsman le 16 mars 2006, s'engageant à agir rapidement pour donner suite à ses recommandations et déclarant : « Nous sommes d'accord avec votre évaluation de la manière dont l'OLG a traité M. Edmonds. Les excuses que nous lui avons faites, bien tardivement, étaient absolument sincères. »

UNE DIFFÉRENCE DE QUELQUES JOURS

Le Régime d'Assurance-santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario exige que les personnes qui reviennent dans la province après avoir séjourné hors du pays pendant plus de sept mois attendent trois mois pour obtenir une prise en charge médicale.

Le 17 août 2006, l'Ombudsman a reçu une plainte présentée par la fille d'un homme de 94 ans. Son père, qui est citoyen canadien et ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale, avait déménagé aux États-Unis à sa retraite. Ayant dû ramener son père au Canada pour vivre avec elle, avec un très court préavis, la plaignante a demandé au Ministère ce qu'elle devrait faire pour qu'il ait une assurance-santé durant cette période de trois mois d'attente. Le Ministère lui a fait savoir qu'elle devrait obtenir une assurance privée, mais vu l'âge de son père, ce n'était pas possible.

Le père de la plaignante a emménagé chez elle. Mais 38 jours avant d'obtenir sa couverture d'assurance, il a fait une chute et s'est cassé la hanche. Sa fille a été avisée qu'il fallait l'opérer, sans quoi il allait mourir. Après un long séjour à l'hôpital, cet homme s'est retrouvé avec une facture de plus de 35 000 $ en frais médicaux, que l'hôpital l'a autorisé à rembourser par de petites retenues mensuelles sur sa pension. Toutefois, l'hôpital a avisé sa fille qu'il ferait une demande à la succession pour récupérer le reste de la dette, en cas de décès de son père.

L'Ombudsman a enquêté sur cette plainte et a présenté un rapport préliminaire au ministère de la Santé et des soins de longue durée, lui recommandant de considérer de faire une exception dans le cas de cet homme, pour des raisons de compassion, de décence et d'équité. L'Ombudsman a souligné que le Ministère disposait d'un pouvoir discrétionnaire pour de pareils cas, même si un responsable ministériel avait affirmé que les dispositions de l'Assurance-santé étaient « noir sur blanc ».

Par conséquent, le sous-ministre de la Santé et des Soins de longue durée a fait savoir à l'Ombudsman que l'hôpital avait annulé sa facture. Et dans les quelques semaines qui ont suivi, l'hôpital a envoyé un chèque de remboursement des retenues de pension. La plaignante, qui n'avait jamais parlé à son père de cette dette en raison de la fragilité de l'état de santé de celui-ci, a été extrêmement satisfaite du résultat.

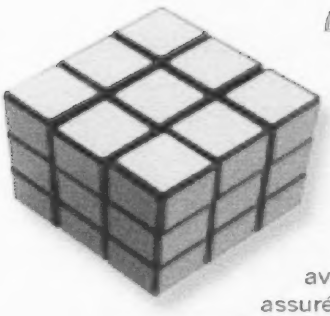
UNE NÉCESSITÉ MÉDICALE

L'Ombudsman a reçu une plainte d'un travailleur social dans un hôpital pour enfants de l'Ontario à propos des répercussions de l'annulation du financement de la procédure d'insertion de prothèses chez les garçons âgés de moins de 18 ans qui ont perdu leurs testicules par suite d'une maladie ou pour d'autres raisons. Ce travailleur social s'était plaint au nom d'un groupe de soignants de l'hôpital, comprenant des médecins et des infirmiers.

En 1998, cette procédure avait été rayée de la liste des frais médicaux remboursés par l'Assurance-santé de l'Ontario, mais l'hôpital avait continué de prendre ces coûts en charge jusqu'en août 2005, à partir de son propre budget. Le coût de cette opération chirurgicale, de 2 300 $ par testicule, était une dure réalité pour bien des familles, qui hésitaient à chercher de l'aide pour ne pas attirer l'attention sur ce problème de leur fils.

Le 27 avril 2006, l'Ombudsman a avisé le ministère de la Santé et des Soins de longue durée qu'il avait l'intention d'enquêter sur ce problème systémique. Les enquêteurs de l'EISO ont fait des entrevues avec les responsables du Ministère et avec leurs homologues dans les autres provinces, ainsi qu'avec des médecins et des professionnels de la santé dans deux hôpitaux pour enfants de l'Ontario, des adolescents touchés par ce problème et leur famille. Les médecins ont unanimement déclaré que les prothèses testiculaires étaient une nécessité médicale pour des raisons psychologiques et pour l'estime personnelle des patients. Plusieurs ont fait le parallèle des problèmes psychologiques auxquels ces jeunes se trouvaient confrontés avec ceux des femmes qui ont dû subir une mastectomie.

Le 15 mai 2006, George Smitherman, ministre de la Santé et des Soins de longue durée, a annoncé le rétablissement de la prise en charge des opérations chirurgicales de prothèses testiculaires pour les garçons de moins de 18 ans, quand cette opération est jugée nécessaire sur le plan médical. Dans une lettre datée du 7 juin 2006, le sous-ministre de la Santé a confirmé à l'Ombudsman que le Ministère chercherait à obtenir les approbations nécessaires pour replacer cette opération sur la liste des procédures remboursées par l'Assurance-santé de l'Ontario. À la suite de l'approbation du Conseil des ministres, un bulletin a été affiché sur le site Web du Ministère le 11 janvier 2007, annonçant que cette procédure était couverte rétroactivement à compter du 12 mai 2006.



L'ÉNIGME « HORS DU PAYS »

Le 23 novembre 2006, l'Ombudsman a avisé le ministère de la Santé et des Soins de longue durée qu'il avait l'intention de faire enquête sur le cas de Suzanne Aucoin, qui s'était vu refuser le remboursement d'un traitement anticancéreux par le programme ontarien des services de santé hors du pays.

M^me^ Aucoin avait reçu un diagnostic de cancer du côlon de stade 1 en juin 1999, alors qu'elle avait 28 ans. Elle avait subi une opération chirurgicale et les médecins l'avaient assurée alors qu'elle était guérie. Mais en octobre 2003, elle avait appris que le cancer était revenu, avait empiré jusqu'au stade 4 et était considéré incurable. Les médecins lui avaient dit qu'elle pourrait vivre 22 mois avec une chimiothérapie, mais seulement un an sans. En novembre 2004, M^me^ Aucoin avait commencé un traitement à l'Avastin, médicament anticancéreux qu'elle s'était procuré à ses propres frais auprès d'un spécialiste du cancer à Buffalo, dans l'État de New York. Le fabricant de ce médicament lui avait remboursé deux tiers des frais pour des raisons de compassion, mais elle avait dû débourser près de 20 000 $US.

« C'est comme s'ils donnaient un cube de Rubik à une personne atteinte d'un cancer mortel et s'ils lui demandaient de trouver seule la solution. C'est un jeu bien cruel. »

– L'OMBUDSMAN ANDRÉ MARIN, ST. CATHARINES STANDARD, 31 JANVIER 2007

En septembre 2005, Santé Canada a approuvé un autre médicament anticancéreux, l'Erbitux. M^me^ Aucoin a appris qu'un certain nombre de patients atteints de cancers colorectaux en Ontario avaient obtenu le remboursement de leur traitement à l'Erbitux aux États-Unis. Son oncologue a présenté une demande de prise en charge à l'Assurance-santé pour un traitement hors du pays à l'aide d'un « cocktail » de médicaments qui comprenait de l'Erbitux. Mais le Ministère a rejeté cette demande, disant que le traitement proposé n'était pas accepté en général en Ontario et qu'il restait considéré expérimental. Le Ministère a aussi précisé que ce médicament était légalement disponible en Ontario. M^me^ Aucoin et son médecin ne voyaient pas comment l'Erbitux pouvait être déclaré « expérimental » étant donné qu'il était couramment utilisé aux États-Unis – et que le Ministère le remboursait déjà à d'autres patients. Et bien que Santé Canada ait approuvé l'Erbitux, le fabricant de ce médicament avait décidé de ne pas le vendre au Canada. On ne pouvait donc pas le trouver en Ontario.

M^me^ Aucoin a fait appel de cette décision à la Commission d'appel et de révision des services de santé, mais elle a décidé de ne pas remettre à plus tard sa chimiothérapie. Comme elle le dit, « le cancer n'attend pas ». Elle est donc retournée voir son spécialiste du cancer dans sa clinique privée de Buffalo, et a payé son traitement avec son argent et celui recueilli par un groupe de ses proches. Son traitement coûtait environ 10 000 $ de moins par mois que s'il avait été dispensé au Roswell Park Cancer Institute à Buffalo, où des patients cancéreux de l'Ontario recevaient des traitements à l'Erbitux remboursés par le Ministère. En mars 2006, le médecin de M^me^ Aucoin a fait une nouvelle demande de remboursement pour un traitement hors du pays, mais cette fois uniquement pour l'Erbitux. Et cette fois, le Ministère a accepté de financer huit semaines de traitement à Roswell Park.

L'Ombudsman André Marin et Suzanne Aucoin, à droite, parlent de son cas lors d'une conférence au Munk Centre à l'Université de Toronto, en mars 2007.

– Photo reproduite avec la permission du St. Catharines Standard

En novembre 2006, la Commission d'appel et de révision des services de santé a rejeté l'appel de M^me^ Aucoin. Mais la Commission ne prétendait plus que son traitement à l'Erbitux aux États-Unis était expérimental. Cette fois, la Commission disait que la demande était rejetée parce que M^me^ Aucoin n'avait pas obtenu ce traitement dans un établissement de santé agréé, c'est-à-dire dans un hôpital.

Il a fallu environ deux mois aux enquêteurs de l'EISO pour procéder aux entrevues avec M^me^ Aucoin et son avocat, son oncologue, les responsables du Ministère, et pour étudier les textes de loi et les documents ministériels pertinents. L'Ombudsman a conclu que si le Ministère avait avisé correctement M^me^ Aucoin et son médecin des raisons du refus de sa demande, elle n'aurait pas dépensé les sommes considérables nécessitées par un traitement médical pour prolonger sa vie, ni engagé de frais juridiques pour en appeler de la décision. De plus, l'Ombudsman a conclu que le Ministère n'avait pas communiqué aux médecins et au public certains renseignements fondamentaux sur la prise en charge des traitements hors du pays. Il a déclaré publiquement que la façon dont le Ministère avait traité M^me^ Aucoin et d'autres patients atteints de cancer revenait à leur mettre dans les mains un « cube de Rubik » et à les forcer de trouver seuls la solution.

L'Ombudsman a recommandé que M^me^ Aucoin soit remboursée de toutes les dépenses qu'elle avait faites à la suite du refus de sa demande. Il a aussi recommandé que le Ministère procède à un examen de son programme d'assurance des services de santé hors du pays et qu'il y apporte les améliorations voulues pour que les décisions prises reposent sur des normes cohérentes et bien définies, et pour que les médecins et leurs patients soient informés clairement et précisément des raisons des réponses à leurs demandes.

Le Ministère a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman et a convenu de l'informer régulièrement des progrès réalisés dans leur mise en œuvre. De plus, il a immédiatement remboursé la somme de 76 000 $ à M^me^ Aucoin pour ses frais médicaux et juridiques. Le 30 janvier 2007, le Ministère a publié un communiqué de presse déclarant : « À la suite de l'enquête de l'Ombudsman, le Ministère a accepté de rembourser les dépenses de M^me^ Aucoin. Lorsqu'il a informé M^me^ Aucoin de cette décision, le sous-ministre, parlant au nom du Ministère de la Santé et des soins de longue durée, lui a présenté des excuses pour les difficultés qu'elles avait vécues à tenter de régler ce problème. » Le sous-ministre lui a personnellement remis son chèque de remboursement. La question étant ainsi résolue, l'Ombudsman a décidé de ne pas publier de rapport officiel.

Le Ministère a également annoncé un examen exhaustif de son programme d'assurance des services de santé hors du pays, devant être achevé au printemps de 2007. Alors que nous rédigeons ce rapport, cet examen se poursuit. Deux conseillers externes engagés par le Ministère pour procéder à cet examen ont fait des entrevues avec l'Ombudsman et les cadres supérieurs de son bureau.

UN DOMMAGE COLLATÉRAL

« Faudra-t-il attendre que je sois devant la tombe de mon enfant pour que quelqu'un me vienne enfin en aide? »

– ÉPOUSE EN DÉTRESSE D'UN SOLDAT, BFC DE PETAWAWA

Le 1er mars 2007, l'Ombudsman a reçu une plainte du directeur général du Phoenix Centre, seul centre de santé mentale pour enfants dans le comté de Renfrew, où se trouve la Base des Forces canadiennes de Petawawa. Le plaignant alléguait que la Province n'assurait pas un financement adéquat aux services de santé mentale pour les enfants des militaires, en temps de crise.

À cette époque, 14 soldats de la Base de Petawawa déployés en Afghanistan étaient morts au combat, et 80 autres avaient été gravement blessés durant l'été de 2006. Les répercussions des événements sur la santé mentale des enfants de soldats dans l'ensemble de la communauté de Petawawa étaient dramatiques. Depuis août 2006, les demandes de services de consultation psychologique pour les enfants de militaires étaient passées de tout juste 2 % à 20 % des cas traités par le Phoenix Centre. Mais en raison du manque de financement, ces enfants étaient contraints d'attendre jusqu'à six mois pour obtenir un traitement. Le Phoenix Centre avait demandé un financement complémentaire de 536 250 $ au gouvernement provincial pour faire face à la situation, mais la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse y avait opposé un refus à plusieurs reprises. La ministre Mary Anne Chambers avait déclaré publiquement que, comme la recrudescence de la demande de services résultait directement de la décision du gouvernement fédéral d'envoyer des troupes en Afghanistan, il revenait à ce gouvernement d'en assumer les conséquences.

La ministre a confirmé à l'Ombudsman qu'elle ne débloquerait pas de supplément de fonds pour le Phoenix Centre, car il y avait une pénurie globale d'argent pour les services de santé mentale pour enfants dans toute la province, et car elle estimait qu'il appartenait au gouvernement fédéral d'intervenir.

« Que les gouvernements s'abaissent à considérer les enfants souffrant de troubles mentaux comme des pions sur l'échiquier politique est déjà regrettable. Qu'ils se permettent de le faire avec les enfants des soldats qui risquent leur vie dans le monde est doublement répréhensible. »

– ANDRÉ PICARD, CHRONIQUEUR, GLOBE AND MAIL

L'EISO a achevé son enquête après 10 jours. L'équipe d'enquête a fait plus de 20 entrevues à Petawawa et à Ottawa, entre autres avec deux veuves de soldats tués au combat, des responsables de la BFC de Petawawa et des organisations qui appuient les familles des militaires. Il ne faisait aucun doute que la communauté vivait une épreuve terrible, qui exigeait une attention immédiate. Les enquêteurs ont appris qu'il y avait davantage de problèmes de drogues, de criminalité, de troubles de l'alimentation, d'automutilation et de tendances au suicide parmi les jeunes touchés. Les enfants n'étaient pas seulement très inquiets que leurs parents puissent compter parmi les prochaines victimes, mais ils souffraient aussi profondément des pertes vécues par bon nombre de leurs amis. Le retour d'un contingent militaire en janvier et février n'avait fait qu'aggraver le problème, car on avait noté que jusqu'à 20 % des soldats pouvaient

souffrir de stress opérationnel. En fait, la liste d'attente des familles inscrites au Phoenix Centre pour obtenir des services de consultation psychologique s'était considérablement allongée depuis décembre 2006, et le pourcentage de couples qui cherchaient à divorcer avait apparemment doublé.

L'équipe de l'EISO a fait des entrevues avec les fonctionnaires provinciaux du ministère des Services à l'enfance et à la Jeunesse, et a rencontré les adjoints spéciaux du ministre de la Défense nationale ainsi que des hauts responsables de Santé Canada et de Ressources humaines et Développement social Canada. Ces rencontres n'ont pas eu simplement pour objectif de recueillir des renseignements mais d'encourager les deux ordres de gouvernement à ouvrir le dialogue.

L'Ombudsman a déterminé que la prestation des services de santé mentale aux enfants des membres des Forces canadiennes relevait uniquement de la responsabilité de la Province et que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse n'avaient pas assuré adéquatement ces services. Toutefois, l'Ombudsman a indiqué que le gouvernement fédéral avait une obligation morale d'intervenir dans cette crise, et ceci pour un certain nombre de raisons, dont les répercussions potentielles des événements sur le moral des soldats. Il a recommandé que le Ministère assure un financement immédiat aux services de santé mentale pour enfants de la région et qu'il prenne les mesures nécessaires pour que ces services soient dispensés à long terme en consultation avec le gouvernement fédéral.

Vu la gravité de la situation, l'Ombudsman a rencontré le premier ministre Dalton McGuinty, de même que le ministre de la Défense nationale, Gordon O'Connor, pour discuter ses conclusions et recommandations. Le premier ministre a confirmé que, en réponse aux recommandations de l'Ombudsman, son gouvernement avait créé un fonds de prévoyances de 2 millions $ pour assurer des services de santé mentale aux enfants dans les communautés qui vivent une crise ou des circonstances extraordinaires – et que le Phoenix Centre bénéficierait d'un financement immédiat puisé à ce fonds. Ce nouveau fonds faisait partie d'une augmentation de 24,5 millions $ accordée aux services de santé mentale pour enfants, comprenant une hausse de 5 % du financement des activités de base pour les organismes de santé mentale à l'enfance et à la jeunesse (avec un total de 18 millions $) et une somme de 4,5 millions $ pour répondre aux priorités régionales. Le ministre de la Défense nationale a confirmé que le gouvernement fédéral était ouvert à de plus amples discussions avec la Province pour veiller à répondre aux besoins de services de santé mentale des enfants à Petawawa.

Au début d'avril 2007, les responsables du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont rencontré la direction du Phoenix Centre, et ils se sont entendus sur une augmentation budgétaire pour 2007-2008 qui permettrait au centre d'engager deux nouveaux thérapeutes et deux nouveaux travailleurs auprès des jeunes. D'autres discussions seront tenues plus tard dans l'année. Le gouvernement fédéral a alloué 100 000 $ au Centre de ressources pour les familles des militaires de Petawawa, afin qu'il puisse signer des accords contractuels de services avec le Phoenix Centre. De plus, le Ministère s'est engagé à informer chaque mois l'Ombudsman des progrès réalisés et de la liste d'attente des enfants au Phoenix Centre.

Considérant l'urgence de la situation et le fait que la plainte avait été résolue, l'Ombudsman n'a pas fait paraître de rapport officiel mais il a rendu publics les résultats de son enquête le 13 avril 2007 à Ottawa.

ENQUÊTES ACHEVÉES DE L'EISO

Tous les cas étudiés par l'EISO ne mènent pas à une enquête. Dans certaines circonstances, une fois que l'évaluation préliminaire de la question est achevée, nous décidons de ne pas poursuivre si la preuve existe que des mesures concrètes ont été prises pour régler le problème, qu'un plan d'action a été mis en place, ou qu'il n'existe pas suffisamment de preuves de mauvaise administration. En voici quelques exemples :

VOULOIR SE FAIRE ENTENDRE

Au printemps de 2006, l'Ombudsman a reçu une plainte d'un organisme bénévole de Toronto affilié à Family Alliance Ontario, une organisation qui offre des possibilités de réseautage et de soutien aux personnes handicapées et à leur famille. Le groupe s'était plaint que les changements apportés au barème de prestations de l'Assurance-santé de l'Ontario en août 2001 restreignaient grandement l'accès aux services d'audiologie pour le public. L'organisme bénévole était particulièrement préoccupé du fait que les évaluations des troubles du processus auditif central (TPAC) ne seraient plus assurées, pas même pour les enfants.

Au cours de son évaluation préliminaire de la question, l'équipe de l'EISO a fait des entrevues avec les représentants du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ainsi qu'avec les responsables de plusieurs autres ministères provinciaux de la Santé, de même qu'avec des professionnels, des organisations et des personnes ayant l'expérience des services d'audiologie en Ontario. L'EISO a aussi passé en revue une imposante documentation à propos des changements apportés en août 2001.

Le Ministère estimait que l'accès du public aux tests auditifs n'avait pas indûment souffert des changements apportés à l'Assurance-santé. Les tests auditifs restaient assurés, à condition d'être effectués par un médecin reconnu, ou un audiologiste travaillant avec un médecin reconnu, ou dans un hôpital. L'EISO a aussi appris qu'il y avait un débat entre les professionnels de la santé sur les mérites et la fiabilité des tests de TPAC. Considérant l'évaluation faite par l'EISO, l'Ombudsman a décidé qu'une enquête en bonne et due forme n'était pas justifiée.

SUIVRE L'ARGENT À LA TRACE

L'Ombudsman a reçu plusieurs plaintes de personnes atteintes d'hépatite C par le Système d'approvisionnement en sang avant 1986 ou après 1990 – c'est-à-dire des personnes qui n'avaient pas bénéficié de l'accord de règlement conclu par le gouvernement fédéral à la fin des années 1990 et qui était réservé aux personnes infectées de 1986 à 1990. Les plaintes portaient sur l'utilisation des fonds provinciaux destinés à leurs soins et traitements. Les victimes infectées avant 1986 et après 1990 faisaient l'objet d'un accord fédéral-provincial-territorial signé par l'Ontario en 2002, en vertu duquel notre Province doit recevoir au total 132 millions $ sur 15 ans. Cet argent n'est pas destiné à indemniser les victimes, mais à prendre en charge les frais médicaux et les dépenses non couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario. Les plaignants alléguaient que les fonds avaient été subsumés aux revenus généraux par la Province et que les personnes atteintes d'hépatite C ne bénéficiaient pas de meilleurs soins ou traitements.

Pour évaluer cette plainte, l'équipe de l'EISO a procédé à des entrevues avec les plaignants, ainsi qu'avec des hauts responsables du ministère de la Santé dans chacune des provinces et au gouvernement fédéral. L'objectif était de déterminer leur perception de cet accord, de voir comment ces fonds étaient utilisés et comment les renseignements sur leur utilisation étaient communiqués au public. Notre équipe a également passé en revue de nombreux documents relatifs aux deux ordres de gouvernement.

L'Ombudsman a conclu que l'utilisation des fonds faite par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario était conforme à l'intention de l'accord avec le gouvernement fédéral et avec la situation dans les autres provinces. Il a donc décidé de ne pas procéder à une enquête officielle.

NOUVELLES DES ENQUÊTES PRÉCÉDENTES

ENTRE MARTEAU ET ENCLUME

Le 20 mai 2005, l'Ombudsman a déposé le tout premier rapport de l'EISO, *Entre marteau et enclume*, dans lequel il condamnait les mesures prises par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse qui contraignaient les parents des enfants gravement handicapés à abandonner la garde de leurs enfants aux sociétés d'aide à l'enfance (SAE) pour qu'ils obtiennent les soins nécessaires. L'Ombudsman a recommandé que le Ministère veille à ce que les SAE identifient les cas où des enfants gravement handicapés ont été confiés à leur garde uniquement parce qu'ils avaient besoin de soins en établissement. Il a aussi préconisé que le financement nécessaire soit alloué pour aider les familles à faire face à de telles situations.

En réponse aux recommandations de l'Ombudsman, le 27 juin 2005, le Ministère a annoncé un complément de financement de 10 millions $ pour venir en aide aux enfants gravement handicapés. Puis un financement de 10 millions $ a été annoncé dans le budget de 2006. Et en 2007, 4 millions $ de plus ont été accordés aux Centres de traitement pour enfants. Au mois d'août 2006, le Ministère a fait savoir que 65 enfants avaient été replacés chez leurs parents. Dans 18 autres cas, la garde des enfants n'avait pas été rendue aux parents : dans certains cas, il existait de vrais problèmes de protection; dans d'autres, les enfants avaient atteint l'âge de 18 ans, ou un tribunal avait déterminé qu'il n'y allait pas de l'intérêt véritable des enfants.

« Ce sera merveilleux d'avoir de nouveau nos enfants avec nous... Je ne peux pas vous dire à quel point nous apprécions tout ce que votre bureau a fait pour sauver les enfants du désastre qui les attendait. »

– UNE PLAIGNANTE

L'Ombudsman a aussi recommandé que le Ministère supprime le moratoire sur les ententes concernant les besoins particuliers et que le gouvernement envisage de légiférer à nouveau relativement au pouvoir de conclure de telles ententes, pour que ce pouvoir soit à la fois légal et administré autrement qu'en vertu d'un règlement sur la protection de l'enfance. Le Ministère a refusé de rétablir les ententes sur les besoins particuliers, mais il a fait savoir qu'il apportait des améliorations au système existant pour que les services assurés à ces enfants soient plus faciles d'accès, mieux coordonnés et centrés sur leurs besoins et ceux de leur famille. En septembre 2006, les hauts responsables du Ministère ont informé le Bureau de l'Ombudsman des résultats de l'examen des politiques ministérielles sur les services en établissement pour les enfants. En janvier 2007, le Ministère a communiqué à l'Ombudsman le rapport d'un conseiller externe sur ce processus d'examen. De plus, le Ministère a instauré un plan d'action pour améliorer les systèmes de formation et d'accréditation du personnel, pour faciliter l'accès aux renseignements sur les services en établissement et pour responsabiliser davantage les organisations qui sont au service de l'enfance et de la jeunesse. L'Ombudsman continuera de surveiller les progrès réalisés par le Ministère, trimestre après trimestre.

« Nous faisons maintenant le dépistage des maladies chez les nouveau-nés ... Nous étions en dernière position, et nous venons maintenant en première place au Canada. »

– LE PREMIER MINISTRE DALTON MCGUINTY, HANSARD, 19 MARS 2007

LE DROIT D'ÊTRE IMPATIENT

En septembre 2005, l'Ombudsman a fait paraître *Le droit d'être impatient*, rapport sur le programme du ministère de la Santé et des Soins de longue durée qui porte sur le dépistage des troubles métaboliques héréditaires potentiellement mortels chez les nouveau-nés. Quand l'Ombudsman a lancé son enquête en août 2005, l'Ontario ne procédait au dépistage que de deux de ces troubles chez les nouveau-nés. Les documents internes du Ministère estimaient que chaque année jusqu'à 50 enfants mourraient ou devenaient gravement handicapés à la suite de troubles qui auraient pu aisément être détectés par un programme plus complet.

Durant cette enquête, le gouvernement a annoncé qu'il renforcerait son programme de dépistage pour inclure 19 autres troubles métaboliques. Une fois que le rapport de l'Ombudsman a été rendu public, le gouvernement a annoncé qu'il allait ajouter six autres troubles au programme de dépistage et qu'il s'engageait à ce que tout soit en place pour dépister l'ensemble des 27 troubles chez les nouveau-nés à compter du 31 décembre 2006.

Le chef du laboratoire du Programme de dépistage des maladies chez les nouveau-nés de l'Ontario a confirmé que le dépistage est maintenant effectué pour 26 maladies. Le dépistage de la dernière des maladies ajoutées en 2005 devrait commencer cette année.

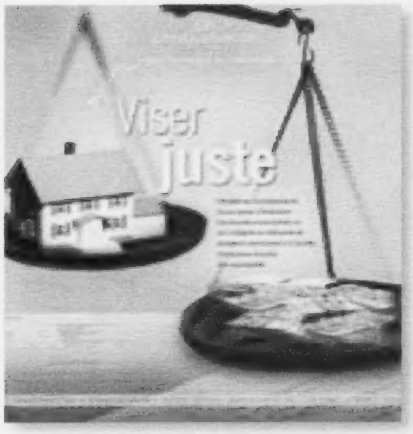
AMÉLIORATIONS GARANTIES

Depuis notre enquête de 2004 sur les retards dans le traitement des demandes de certificats de naissance et de décès, le Bureau de l'Ombudsman surveille les progrès de services au Bureau du registraire général et au ministère des Services gouvernementaux. Dans notre rapport annuel de 2005-2006, nous avons noté que le nombre de plaintes et de commentaires faits à ce sujet à notre Bureau avait baissé de 47 %, passant de 1 309 en 2004-2005 à 697 en 2005-2006. Cette année-là, le nombre de plaintes et de commentaires a continué de baisser, atteignant 545.

> *« Je n'ai aucun doute que, si vous n'aviez pas cherché à vous renseigner et si vous n'aviez pas parlé en mon nom au Bureau du registraire général, ou bien j'aurais attendu beaucoup plus longtemps ou bien je n'aurais jamais reçu le document demandé. »*
>
> – UN PLAIGNANT

Le 15 janvier 2007, le registraire général a annoncé qu'il étendait sa « garantie » d'obtention des certificats de naissance en ligne en 15 jours aux certificats de mariage et de décès. Ce bureau offre une garantie de remboursement si les certificats d'événements enregistrés en 1991 et par la suite ne sont pas envoyés par la poste dans les 15 jours ouvrables suivant la demande. En mars 2007, le registraire général adjoint a signalé que le temps de traitement requis pour les demandes de modification avait été réduit à 15 semaines, que les retards dans l'enregistrement des naissances avaient été ramenés à sept semaines, tandis que les changements de nom – qui prenaient 30 semaines en mars 2006 – ne nécessitaient plus que trois semaines. Les services téléphoniques continuent eux aussi de s'améliorer et le nombre d'appels obtenant un signal « occupé » a baissé de 99 % par rapport à 2004 – en mars 2007, il n'était plus que de 1 175 par jour, alors qu'il pouvait atteindre jusqu'à 130 000 par jour en juin 2004. Le registraire général adjoint a fait savoir que d'autres améliorations technologiques seraient apportées plus tard cette année, dans le cadre d'un projet d'amélioration des communications avec le public pour l'ensemble de la Fonction publique de l'Ontario.

L'Ombudsman continuera de surveiller les progrès accomplis au Bureau du registraire général et d'en faire rapport.



VISER JUSTE

Le rapport de l'Ombudsman sur la transparence, l'intégrité et l'efficacité du processus décisionnel à la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM), intitulé *Viser juste*, est paru le 28 mars 2006. Ce rapport porte sur les 3 720 plaintes reçues par le Bureau de l'Ombudsman à propos de la SEFM. Depuis, 1 277 autres plaintes, commentaires et présentations nous sont parvenus au sujet de cet organisme. Toute l'année dernière, de nombreuses organisations et municipalités ont exprimé leur appui à ce rapport de l'Ombudsman, notamment la ville de Toronto, qui avait l'intention de faire un sondage auprès des propriétaires fonciers sur les problèmes à la SEFM et sur la mise en œuvre par cette Société des recommandations de l'Ombudsman.

« Ce que nous avons fait à la lumière du rapport de l'Ombudsman, c'est que nous avons annulé les deux prochaines évaluations foncières car nous considérons que l'Ombudsman a présenté des recommandations qui méritent d'être appliquées. »

– LE MINISTRE DES FINANCES, GREG SORBARA, HANSARD, 21 DÉCEMBRE 2006

Le 29 juin 2006, le ministère des Finances, Greg Sorbara, a annoncé que les réévaluations foncières de la SEFM seraient annulées durant les deux prochaines années, afin de permettre la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman. En octobre 2006, le Ministère a fait savoir qu'il procédait à des recherches et des consultations auprès de divers intervenants, comme recommandé.

De plus, dans le budget provincial du 22 mars 2007, le ministre a annoncé d'importants changements au système d'imposition, avec notamment un cycle de réévaluation de quatre années et l'instauration progressive des hausses d'évaluation foncière en tranches égales sur quatre années.

Le 28 septembre 2006, la SEFM a remis à l'Ombudsman un rapport d'étape de 22 pages sur l'application de ses recommandations (rapport qu'on peut consulter sur le site Web de la SEFM, www.mpac.ca). La SEFM a fait savoir qu'elle avait mis en œuvre huit des 20 recommandations, que deux recommandations suivraient avant la fin de 2006, et qu'elle faisait des progrès sur l'ensemble des recommandations restantes. En raison des coûts inhérents à certaines recommandations, la SEFM a indiqué qu'elle consulterait les municipalités avant de prendre de nouvelles mesures d'action. Par exemple, elle a déterminé qu'il lui faudrait de 200 à 225 employés de plus pour faire la collecte exacte des renseignements sur les propriétés résidentielles dans le cadre d'un cycle d'inspection de six années.

Les changements donnés dans le rapport d'étape de la SEFM qui ont déjà été effectués ou qui le seront pour la prochaine période d'évaluation sont notamment les suivants :

- Nouvelles brochures indiquant aux propriétaires fonciers comment obtenir des renseignements sur leurs propriétés et sur des propriétés comparables.
- Nouveaux avis d'évaluation pour donner plus de renseignements sur les changements de valeur imposable des propriétés dans la région.
- Nouveau portail du site Web de la SEFM (dont l'achèvement est prévu pour 2008) permettant aux propriétaires d'obtenir des renseignements sur des propriétés comparables.
- Importance plus grande accordée au prix réel de vente des maisons pour déterminer leur valeur imposable, quand il y a contestation de l'évaluation.
- Obligation d'informer les propriétaires au moins sept jours avant une audience des nouveaux renseignements sur les propriétés comparables qui seront utilisés lors de l'audience de la Commission de révision de l'évaluation foncière (la SEFM travaille pour faire passer cette période à 14 jours).
- Obligation de présenter aux contribuables les offres de règlement des représentants de la SEFM au moins sept jours avant une audience de la Commission de révision de l'évaluation foncière.
- Uniformisation des rapports de vérification.
- Mise par écrit des procédures administratives et affichage de ces procédures sur le site Web de la SEFM – 66 procédures seront ainsi communiquées au public, dans une langue simple et claire, d'ici 2008.

L'Ombudsman continuera de surveiller les progrès accomplis par la SEFM et par le gouvernement provincial dans la mise en œuvre de ces recommandations, et continuera d'en faire rapport.

ENQUÊTES EN COURS DE L'EISO

LE SOUFFLE ET LA VIE

L'Ombudsman a reçu une plainte d'un professionnel de la santé dans un hôpital pour enfants à propos des problèmes respiratoires chroniques des enfants qui dépendent de la technologie pour les aider à respirer, durant toute la journée ou en partie. Les traitements pour les enfants font appel à un moniteur de saturation en oxygène, fourni par l'hôpital. Les moniteurs peuvent aussi être utilisés à la maison, sous la supervision d'un parent ou d'une autre personne soignante. Mais le Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels (PAAF) du ministère de la Santé ne prend pas en charge ces moniteurs une fois qu'un enfant est sorti de l'hôpital. Les demandes de financement de ces appareils, dont chacun coûte de 2 000 $ à 6 000 $ environ, ont été refusées de manière répétée au cours des dernières années.

En février 2007, l'Ombudsman a avisé le sous-ministre de la Santé qu'il avait l'intention d'enquêter sur les circonstances entourant le refus du ministère de financer les moniteurs de saturation en oxygène. L'équipe de l'EISO a fait des entrevues avec des médecins, des cliniciens, des parents et des responsables ministériels.

En mars 2007, le directeur du Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels a rencontré le plaignant et les membres de la division de la médecine respiratoire de l'hôpital. Le 27 mars 2007, le sous-ministre a écrit à l'Ombudsman pour lui faire savoir que le Ministère étudiait la question et que le personnel du PAAF créait un groupe de travail afin d'aider le Ministère à déterminer s'il fallait financer ces moniteurs pour les enfants dans le cadre de ce programme et afin d'établir des directives cliniques relatives à leur utilisation.

ÉVALUATION DE L'UES

De janvier 2006 à juin 2007, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 20 plaintes à propos de l'Unité des enquêtes spéciales – organisme civil autonome responsable d'examiner les actes de la police qui causent des blessures graves à des membres du public ou qui provoquent leur décès. Les plaignants comprenaient des membres des familles de personnes tuées ou blessées, des avocats et des groupes communautaires, qui avaient tous de graves inquiétudes quant à la manière dont l'UES menait ses enquêtes. Certains ont allégué des retards dans la communication des rapports et dans les enquêtes relativement aux incidents; d'autres ont suggéré un manque d'objectivité ou d'approfondissement. Les familles se sont aussi plaintes du manque d'information présenté par l'UES, plus particulièrement après la fermeture des enquêtes.

Après une évaluation des plaintes faite par l'EISO, l'Ombudsman a annoncé la tenue d'une enquête systémique sur l'efficacité de fonctionnement et le processus d'enquête de l'UES, à compter du 6 juin 2007. Dans la semaine qui a suivi cette annonce, notre Bureau a reçu 17 autres plaintes et demandes de renseignements sur l'UES. L'ombudsman a fait savoir que son enquête devrait être achevée à la fin octobre et qu'un rapport suivrait peu après.

Exposés de cas

En plus des enquêtes systémiques sur le terrain effectuées par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, le Bureau de l'Ombudsman règle des milliers de problèmes chaque année pour les Ontariennes et les Ontariens qui sont aux prises avec le gouvernement provincial et ses multiples organismes. Les cas mentionnés ci-après ne sont que quelques-uns des exemples de résultats que nous obtenons chaque année au nom de personnes qui se sont plaintes.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

Un cadeau de Noël anticipé

Un homme a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman, disant qu'il avait peur de faire faillite du fait que le Programme de médicaments Trillium avait rejeté sa demande de prise en charge des médicaments de sa femme, d'un coût de 350 à 400 $ par mois. Cet homme avait été informé que sa demande ne pouvait pas être approuvée parce qu'il n'avait pas donné le numéro d'assurance sociale de ses deux filles, encore adolescentes. Or ses deux filles allaient encore à l'école et n'avaient pas de numéro d'assurance sociale.

Le Bureau de l'Ombudsman a étudié ce cas avec un gestionnaire de la société privée qui gère par contrat le Programme de médicaments Trillium. Le gestionnaire a concédé que le numéro d'assurance sociale des deux jeunes filles pourrait être communiqué plus tard, une fois qu'elles en auraient fait la demande et qu'elles en auraient obtenu un. Il a aussi déclaré que la demande serait approuvée immédiatement. Le plaignant a donc pu payer les médicaments de sa femme ce même jour – trois jours avant Noël – grâce à une prise en charge complète par Trillium.

Un traitement de « spécialiste »

Une résidente du Nord de l'Ontario a dû se rendre à Winnipeg pour consulter un spécialiste médical. Mais quand elle a demandé le remboursement de ses frais de voyage en vertu du Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales, cette demande a été rejetée car son médecin n'était pas agréé en tant que spécialiste par le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada.

L'enquête de l'Ombudsman a conclu que le médecin était l'un des praticiens qui sont reconnus en tant que spécialistes par le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba, et qui sont payés à ce titre dans cette province même s'ils ne sont pas agréés par le Collège royal. À la suite de notre enquête, la plaignante a obtenu le remboursement de ses frais de déplacement et le Ministère a accepté de modifier son programme à compter du 1er janvier 2007 pour prendre en charge les consultations auprès de tels spécialistes.

Une question de temps

Avec l'aide d'un hôpital, un homme a demandé au Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels (PAAF) du ministère de la Santé le remboursement d'une somme semestrielle de 300 $ pour des fournitures médicales dont il avait besoin après une stomie. Mais sa demande a été rejetée en raison d'une erreur. Quand le formulaire de demande a été renvoyé à l'hôpital, que l'erreur a été rectifiée, et que le formulaire a été soumis de nouveau, de nombreux mois avaient passé. Le PAAF a donc refusé de lui verser une somme de 300 $ pour les six premiers mois de l'année, disant que sa demande ne pouvait pas être « rétroactive ».

Cet homme a demandé de l'aide au bureau de l'Assurance-santé à Kingston, mais comme il avait adressé sa lettre par hasard à « Ombudsman, au ministère de la Santé », sa lettre lui est revenue. Quand il s'est finalement adressé à Ombudsman Ontario, près d'un an s'était écoulé depuis son opération chirurgicale et il courait le risque de perdre son deuxième paiement semestriel de 300 $. Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec un gestionnaire du PAAF qui a étudié le cas et qui a accepté d'accorder à cet homme un remboursement complet de 600 $, auquel il avait droit.

Impossible d'attendre

Dans le mois qui a suivi son diagnostic de sclérose en plaques, une femme a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman car elle s'inquiétait de ne pas pouvoir obtenir le remboursement de ses médicaments. Son médecin avait fait une demande dans le cadre du processus d'examen clinique du ministère de la Santé et elle avait reçu un courriel indiquant que cette demande avait été approuvée. Ce courriel lui suggérait d'aviser le Programme de médicaments Trillium qu'elle avait reçu une approbation, car le remboursement proviendrait de ce programme. Mais quand elle l'a fait, le personnel du Programme de médicaments Trillium a été dans l'incapacité de lui donner le moindre renseignement sur sa demande, lui disant qu'il fallait compter sept semaines pour une saisie par ordinateur.

Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le Programme de médicaments Trillium, soulignant que la prise en charge des médicaments avait été approuvée par le processus d'examen clinique et que cette femme en avait besoin au plus vite. Le personnel du Programme de médicaments de Trillium a accepté de revoir cette demande et a découvert que certains renseignements étaient manquants. Il a rectifié cette omission, a mis le dossier à jour pour que la plaignante reçoive les remboursements nécessaires et n'ait plus de problèmes à l'avenir.

Chaque petit coup de pouce aide

Un travailleur social a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman au nom d'un patient qui s'était fait amputer partiellement d'une jambe et qui avait besoin d'une hémodialyse trois fois par semaine, dans un hôpital local. Ce patient bénéficiait des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, et sa municipalité subventionnait son hébergement en maison de retraite. Toutefois, après avoir payé ses frais mensuels d'hébergement, il ne restait que 116 $ à cet homme pour toutes ses autres dépenses. Et sur cette somme, il devait payer 96 $ par mois à un organisme communautaire qui le transportait à l'hôpital pour ses hémodialyses. Il devait aussi payer une contribution annuelle pour ses médicaments, dans le cadre du Programme de médicaments Trillium du ministère de la Santé.

Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le Ministère pour déterminer comment aider ce patient en détresse. Un conseiller ministériel a fait le nécessaire pour que cet homme n'ait plus besoin de payer son transport à l'organisme communautaire, qui bénéficiait d'un financement du Ministère. De plus, le Programme de médicaments Trillium a accepté d'examiner le dossier du plaignant et lui a accordé des prestations rétroactives pour trois mois de 2005, tout en autorisant son travailleur social à présenter d'anciens reçus de médicaments à des fins de remboursement. Le travailleur social a fait savoir au Bureau de l'Ombudsman que ces fonds étaient grandement appréciés car ils allaient permettre au patient de rembourser une grosse dette de produits pharmaceutiques.

Protéger les apparences

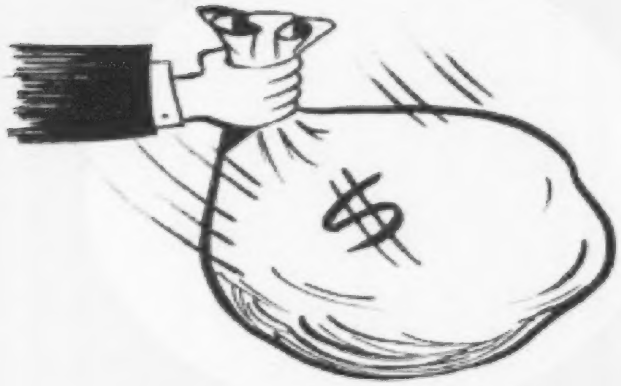
Le président d'une compagnie qui fabrique des vêtements d'extérieur s'est plaint à propos du manque d'équité dans le processus d'appel d'offres du Ministère, à propos de la fourniture de tenues de patrouille d'une valeur de 2,5 millions $, principalement destinées à la Police provinciale de l'Ontario (OPP). Il s'est dit surtout préoccupé du fait que certaines des spécifications de l'appel d'offres relatives au tissu extérieur des vestes de patrouille n'étaient pas justifiées. Il a allégué que l'OPP avait imposé ces exigences pour favoriser une certaine compagnie. Sa proposition et celles d'autres fabricants avaient été rejetées car elles ne répondaient pas aux normes sur la trame et la chaîne du tissu.

Le Ministère avait nommé un « commissaire à l'équité », qui avait examiné le processus et l'avait trouvé juste. Les responsables de l'OPP avaient déclaré que les normes sur la trame et la chaîne avaient été choisies pour obtenir une étoffe plus solide et plus durable, précisant que les officiers de police avaient souvent froid et étaient souvent mouillés avec leurs vieilles vestes. Ils ont aussi affirmé qu'un conseiller en textiles avait été consulté pour élaborer les spécifications de l'appel d'offres. L'enquête de l'Ombudsman a révélé que l'OPP ne disposait d'aucun document et d'aucune explication raisonnable à propos des normes de chaîne et de trame, que le conseiller en textiles n'avait pas participé à l'élaboration des spécifications et qu'en fait il l'avait remise en question. De plus, l'évaluation du commissaire à l'équité était apparemment fondée sur des renseignements inexacts.

L'Ombudsman a conclu que, même s'il n'était pas convaincu que le Ministère et l'OPP avaient sélectionné ces critères pour favoriser un vendeur donné, l'intégrité et l'équité du processus avaient été compromises. Il a recommandé que l'OPP documente clairement et objectivement la sélection des normes de fournitures pour les vêtements à l'avenir. Il a aussi recommandé que le Ministère veille à ce que la justification de ces normes soit claire, objective et défendable, et à ce que des améliorations soient apportées au processus de réponses à de telles plaintes. Le Ministère et l'OPP ont accepté ces recommandations.

Par erreur

Un couple âgé a accueilli chez lui ses petits-enfants après le décès de leur fille en avril 2000. En novembre 2000, un tribunal a confié la garde des enfants à leur père et a ordonné aux grands-parents de payer 609 $ à cet homme, à partir des fonds que le couple avait en fiducie pour l'entretien des enfants. Le couple a fait les paiements par l'entremise du Bureau des obligations familiales (BOF) jusqu'à ce qu'une nouvelle ordonnance du tribunal mette fin aux paiements en février 2001. Le BOF a reçu une copie de cette nouvelle ordonnance, mais ne l'a pas enregistrée dans ses dossiers. Par conséquent, en mars 2005, le BOF a déterminé que les grands-parents devaient 26 964,47 $ d'arriérés et il a tenté de faire une saisie de leurs prestations de Sécurité de la vieillesse et de leur Régime de pensions du Canada, ainsi que de leur remboursement d'impôt. Quand le couple a compris ce qui se passait, 4 707 $ avaient été déduits à tort de leur compte. Le BOF a accepté de mettre fin à cette saisie, mais a refusé de rembourser l'argent prélevé par erreur, disant que le couple devrait le récupérer auprès du père des enfants.



Quand le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le BOF, celui-ci a reconnu son erreur et a accepté de rembourser aux grands-parents tout l'argent qu'il avait déduit par erreur de leur revenu.

Trop peu, trop tard

Une femme qui avait droit à une pension alimentaire de 500 $ par mois n'avait rien reçu depuis six mois. Elle s'est plainte à l'Ombudsman du peu de rigueur avec lequel le BOF mettait à exécution les ordonnances de pension alimentaire. Les responsables du BOF ont répondu qu'ils avaient émis un avis de retenue de pension et un bref de saisie-arrêt sur la propriété du payeur, mais comme cet homme était travailleur indépendant, il avait passé un accord lui permettant de faire des paiements volontaires. Comme le payeur n'avait pas respecté cet accord, le BOF a accepté de passer à l'action et de suspendre son permis de conduire.

Deux mois plus tard, la plaignante a de nouveau communiqué avec notre bureau pour nous faire savoir que le personnel du BOF n'avait pas tenu son engagement. Le personnel du BOF a expliqué que, comme cet homme avait envoyé 200 $ en vue du remboursement de sa dette, le Bureau avait décidé de lui donner une deuxième chance. La plaignante a argumenté que le payeur avait l'habitude de recourir à cette tactique de faire un petit paiement pour que le BOF le laisse tranquille, puis cessait de payer.

Le Bureau de l'Ombudsman a expliqué la situation aux responsables du BOF, qui ont accepté de remettre immédiatement en place les avis de retenue de pension alimentaire et de suspendre le permis de conduire de cet homme pour le forcer à payer les arriérés de pension.

Il est grand temps

Une mère qui n'avait pas reçu les paiements de pension alimentaire pour ses enfants depuis un certain temps s'est plainte que le BOF n'en faisait pas assez. Une tentative d'amener le mauvais payeur en cours avait échoué car il avait réussi à ne pas recevoir signification des documents. Quand le Bureau de l'Ombudsman s'est informé de ce cas, le BOF a fait le nécessaire pour que cet homme reçoive signification, le tribunal a émis un mandat d'incarcération et l'homme a dû payer 15 000 $ en arriérés de pension pour enfants.

En août 2006, la plaignante a envoyé une note personnelle à l'Ombudsman, le remerciant d'avoir parlé publiquement d'un autre cas où le BOF ne s'était pas acquitté de ses obligations d'exécution. Elle a écrit : « Je tiens à remercier l'Ombudsman de l'Ontario d'être intervenu face à cette attaque flagrante envers les membres les plus vulnérables de notre société : les enfants. Négliger les enfants, c'est un crime. Ne pas obtenir les pensions alimentaires pour enfants ordonnées par un tribunal, c'est de la négligence. Il est grand temps que notre gouvernement prenne des mesures efficaces pour faire passer le message qu'il le verra ainsi. »

MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES

Lent à mordre à l'hameçon

Deux membres d'une famille Métis ont correspondu avec le ministère des Richesses naturelles pendant plus de six ans, demandant une exemption et un remboursement du paiement des droits de pêche commerciale en raison de leur statut d'Autochtones. Ces deux personnes espéraient que l'argent ainsi récupéré pourrait les aider à subvenir aux besoins de leur mère âgée. Elles se sont plaintes à l'Ombudsman que leur requête avait été refusée, alors que d'autres Métis avaient reçu des remboursements similaires.

Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec les hauts fonctionnaires du Ministère qui l'ont informé que les exemptions des droits de pêche commerciale en raison d'un statut d'Autochtone avaient été accordées de manière ad hoc, à l'échelle locale, jusqu'en 2003. La décision avait alors été prise que, tant qu'un nouveau cadre stratégique de politique n'aurait pas été instaurée relativement à ces exemptions, aucune autre demande et aucun autre remboursement ne seraient considérés. Mais aucun échéancier n'avait été décidé.

Le Bureau de l'Ombudsman a ouvert une enquête sur la demande présentée par cette famille et sur le retard apporté par le Ministère dans la mise en place de ce cadre stratégique. Le Ministère a accepté de régler cette plainte en accordant une exemption à cette famille, en attendant l'adoption d'un cadre stratégique officiel, et il lui a remboursé 20 335 $ de droits de pêche. Le Ministère a aussi entrepris d'accorder des exemptions et des remboursements à deux autres personnes à qui des refus similaires avaient été donnés. L'un des plaignants a écrit pour exprimer sa gratitude à l'Ombudsman : « Vous ne pouvez pas imaginer ce que cela représente pour ma famille ».

PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Sauvée de la rue

Une femme qui souffrait de graves problèmes de santé mentale était menacée de perdre ses prestations du POSPH parce qu'elle refusait de rencontrer le personnel du programme. Elle avait reçu un avis d'expulsion et était à deux pas de se retrouver à la rue. Le Bureau de l'Ombudsman a expliqué au personnel du POSPH que la plaignante avait des besoins particuliers et qu'elle était dans l'incapacité de comprendre pleinement les conséquences de son refus d'une rencontre avec le personnel du programme. Le POSPH a accepté de renoncer à cette rencontre, a rétabli les prestations de la bénéficiaire et a fait le nécessaire pour payer son loyer directement au propriétaire pour qu'elle ne soit pas expulsée.

Un hyper régime

Une mère de trois enfants, atteinte de sclérose en plaques, s'est plainte à l'Ombudsman que son indemnité de régime alimentaire spécial du POSPH, qui lui avait permis de payer son régime hyperprotéiné, avait été réduite de 250 $ à 20 $ par mois en avril 2006 à la suite de changements dans les conditions d'attribution de cette indemnité par le Ministère. Elle ne pouvait plus acheter les produits riches en protéines dont elle avait besoin chaque jour et elle avait maigri de 12 livres en six mois. Ceci lui posait d'autant plus de problèmes que ses piqûres quotidiennes devaient se faire dans les tissus adipeux. À cause de sa maigreur, elle ne pouvait pas changer les endroits où faire ses piqûres et devait les faire toutes dans la partie de l'estomac, qui était devenu douloureuse. Elle souffrait aussi de vertiges et de faiblesses, et a déclaré à l'Ombudsman : « Je me fais du souci à cause de mes enfants... Ils n'ont que moi dans la vie ».

Quand le Bureau de l'Ombudsman s'est informé de ce cas, le personnel du POSPH a accepté de réexaminer le dossier. Il a déterminé que cette femme avait droit à des prestations pour un régime alimentaire hyperprotéiné, mais que son médecin n'avait pas coché la partie voulue sur le formulaire de demande. Le gestionnaire local du POSPH a rencontré la plaignante et son médecin pour leur faire remplir une nouvelle demande et a rétabli l'indemnité de régime alimentaire spécial à 250 $.

« Je me fais du souci à cause de mes enfants...
Ils n'ont que moi dans la vie »

– UNE PLAIGNANTE

ENFANTS AUX BESOINS PARTICULIERS

La déprime de l'été

La mère d'un jeune autiste a appelé le Bureau de l'Ombudsman pour dire combien elle était frustrée de ne pas obtenir la prise en charge des services de transport d'été pour son fils, qui devait se rendre dans un centre de traitement spécialisé à environ 50 kilomètres de chez elle. Durant l'année scolaire, le conseil scolaire régional assurait le transport, mais en été cette mère, qui était seule chef de famille, n'avait pas d'autres solutions que de payer des milliers de dollars en taxi pour son fils.

Le ministère de l'Éducation a fait savoir que les conseils scolaires ne sont pas tenus de financer les services de transport pour les enfants inscrits à des programmes en dehors de leur zone locale. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a suggéré que cette mère paie les services de transport de son fils avec les fonds que lui accordaient les Services particuliers à domicile. Mais elle comptait sur cet argent pour payer les soins de relève. Finalement, avec la collaboration du bureau régional du Ministère et de l'agent chargé de ce cas dans un organisme de services communautaires, les fonds nécessaires ont été trouvés dans le budget des services critiques de cet organisme.

TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS

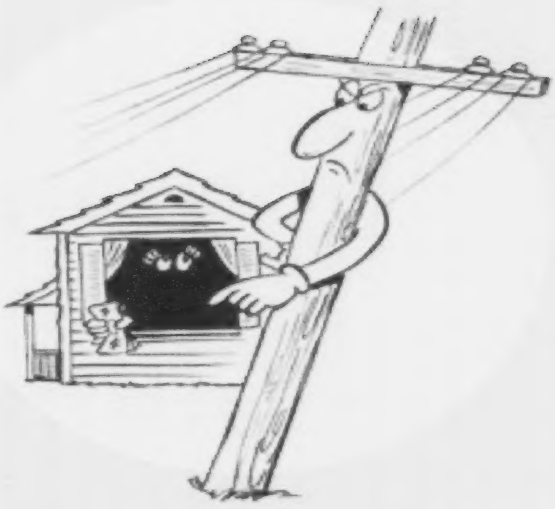
Un traitement de chien

Les propriétaires d'un chien de concours ont accusé un vétérinaire d'avoir causé la mort prématurée de leur chien. Ils se sont plaints au Collège des vétérinaires de l'Ontario et, mécontents de sa décision, ils ont fait appel à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé. Puis ils se sont plaints au président de cette Commission d'appel, disant que le vice-président qui avait présidé à leur appel les avait accablés de « mauvaises paroles », les avait interrompus à plusieurs reprises et ne connaissait manifestement pas leur cas. Le président a transmis cette plainte au groupe qui avait entendu l'affaire – et qui comprenait le vice-président. Dans sa réponse, ce groupe a écrit que ces allégations de traitement injuste lors de l'audience étaient sans fondement.

Les propriétaires du chien se sont plaints à l'Ombudsman. À la Commission d'appel, une nouvelle présidente était entrée en fonction. Elle s'est inquiétée de la manière dont cette plainte avait été traitée. Elle a noté que depuis qu'elle était en poste, elle avait adopté des principes d'équité, d'ouverture et de responsabilisation dans toutes les activités de la Commission, indiquant clairement que les membres de la Commission devaient faire preuve de courtoisie et de respect envers le public. Elle a informé le Bureau de l'Ombusman que quand une plainte est déposée à propos de la conduite d'un membre de la Commission, c'est elle qui enquête, indépendamment du processus d'appel. La présidente a envoyé une lettre aux propriétaires du chien, leur présentant ses « plus sincères excuses pour la manière dont vous avez été apparemment traités durant cette épreuve ».

HYDRO ONE

Un compromis énergique



Une bénéficiaire du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées avait des arriérés de 1 947 $ en factures d'électricité. Quand elle a fait appel à l'Ombudsman pour lui demander son aide à la fin octobre 2006, Hydro One lui avait donné jusqu'à la mi novembre pour payer sa facture en cours plus tous ses arriérés, ce qui lui était impossible vu ses faibles revenus. Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec Hydro One et a expliqué la situation de la plaignante. Après plusieurs discussions avec cette femme, Hydro One a finalement accepté de la laisser payer sa dette à raison de 350 $ par mois.

BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL

Et votre nom...?

Un homme qui essayait depuis neuf mois d'obtenir un changement de nom au Bureau du registraire général a fait appel à l'Ombudsman pour dire ses frustrations. Le personnel du Bureau du registraire général refusait de procéder à ce changement, disant que le deuxième prénom de cet homme ne correspondait pas à celui dans leur dossier.

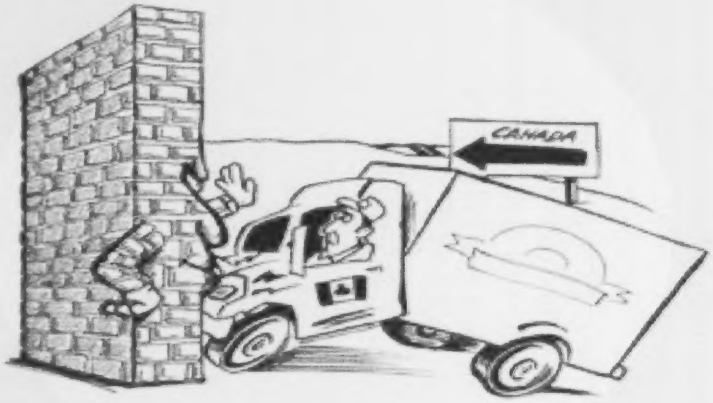
En réponse à la demande de renseignements de l'Ombudsman, le personnel du Bureau du registraire général a déclaré que la mère de cet homme avait fait une demande de changement de deuxième prénom pour lui, en 1978. Mais le plaignant a insisté que le deuxième prénom inscrit dans les dossiers du Bureau du registraire était incorrect, précisant que c'était un prénom de fille et que sa mère n'aurait jamais demandé pareil changement. Le personnel du Bureau du registraire général a déclaré que le seul moyen d'apporter un changement était que cet homme fasse une nouvelle demande, en s'identifiant par le prénom (de fille) qui figurait dans leurs dossiers. Cet homme a refusé.

Le Bureau de l'Ombudsman a demandé au personnel du Bureau du registraire général de réexaminer ses dossiers de 1978. Après plusieurs semaines de recherche, le personnel a confirmé qu'une erreur avait été faite à cette époque et que le certificat de naissance de cet homme avait été incorrectement modifié, avec un deuxième prénom féminin. Par conséquent, le plaignant a obtenu un nouveau certificat de naissance et un certificat de changement de nom, ainsi qu'une lettre d'excuses pour cette erreur et pour les frustrations qu'il avait vécues.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Un écart de conduite

Un homme qui était venu s'installer en Ontario, en provenance des États-Unis, s'est heurté à un mur quand il a voulu obtenir un permis de conduire, malgré ses 40 ans d'expérience au volant. Le ministère des Transports lui a fait savoir que les documents qu'il avait fournis sur ses antécédents de conduite aux États-Unis ne donnaient pas assez de renseignements sur son expérience au volant. Cet homme s'est plaint à l'Ombusman, car il avait besoin d'un permis de conduire pour se rendre au travail et pour emmener ses enfants à l'école.

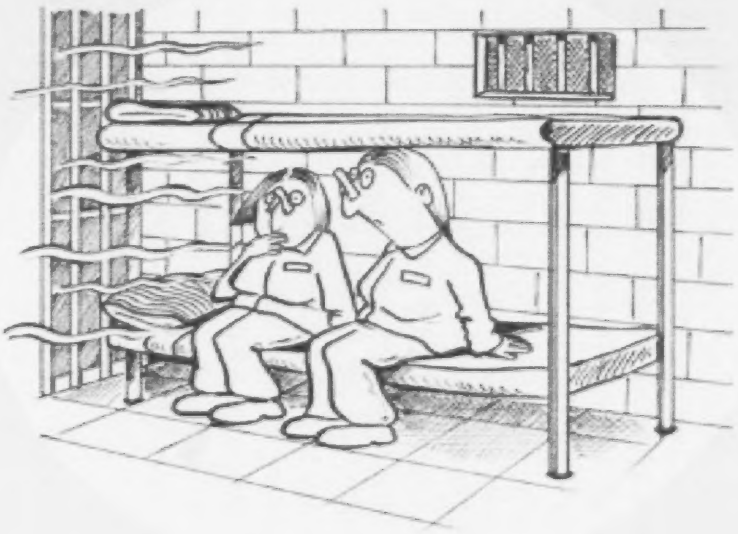


Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec l'Unité des renseignements spéciaux au ministère des Transports et il a appris que le personnel de cette unité avait tenté de parler au Department of Motor Vehicles (DMV) dans l'État d'où venait cet homme, mais qu'il n'avait pas réussi à obtenir les renseignements voulus. Le personnel de l'Ombudsman a réussi à communiquer avec ce DMV, qui a accepté d'envoyer par télécopie une lettre confirmant les antécédents de conduite automobile de cet homme. Compte tenu du dossier de conduite automobile de cet homme, le ministère des Transports lui a émis un permis de conduire antidaté de 2001.

Une sent-ence dure

Une détenue d'un établissement correctionnel s'est plainte au Bureau de l'Ombudsman disant qu'elle et les autres prisonnières devaient vivre au contact d'eaux d'égout brutes. Elle a affirmé que les agents des services correctionnels avaient reçu des masques protecteurs, mais pas les détenues.

Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le surintendant intérimaire de la prison, et celui ci lui a expliqué que la société privée qui vide la fosse septique du pénitencier chaque semaine avait accidentellement pompé des eaux d'égout brutes à l'intérieur, ce qui avait causé des inondations hautes de jusqu'à deux pouces dans le sous-sol. Quand il a été informé des difficultés des détenues, le surintendant intérimaire a fait le nécessaire pour qu'on leur fournisse des masques et il a indiqué que des mesures seraient prises pour remédier immédiatement à ce problème d'égout. Il a ajouté que l'établissement ferait de son mieux pour ne pas placer de nouvelles détenues dans cette section de la prison tant que le problème ne serait pas réglé.



MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS

Test de dernière minute

Une élève-infirmière était à quelques jours de la remise des diplômes, après deux ans d'études dans un collège communautaire, quand elle et 35 autres étudiants ont reçu un courriel du registraire du collège leur disant qu'ils devaient payer des frais de scolarité supplémentaires de 527,10 $ – sans quoi ils n'obtiendraient pas leur diplôme. Comme la plupart des étudiants, cette jeune fille tirait le diable par la queue. Or ce supplément de frais de scolarité avait été déduit de son chèque du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, lui laissant seulement 285 $ pour vivre.

Le Bureau de l'Ombudsman s'est adressé à l'Unité des finances, à la Direction des collèges, au ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Il a conclu que le collège avait enfreint à la politique du Ministère sur les frais de scolarité, étant donné qu'il n'avait pas avisé les étudiantes et étudiants de cette hausse avant le début de l'année d'études. Le collège a accepté de renoncer à cette hausse des frais de scolarité pour les étudiantes et étudiants.

Soulagement

Une femme avait payé plus de 7 500 $ de frais d' à un collège communautaire pour sa nièce qui devait venir faire des études de l'étranger en Ontario. Mais sa nièce n'avait pas pu obtenir de visa d'étudiante. Le collège avait alors refusé de rembourser ces frais sans une lettre confirmant un refus de visa. La plaignante s'inquiétait de ne pas pouvoir obtenir cette lettre en raison du manque de fiabilité des services postaux dans le pays de résidence de sa nièce.

Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le collège à propos de sa politique de remboursement, qui n'était pas affichée sur le site Web du collège. Notre Bureau a parlé au directeur du collège, qui a accepté de rembourser 7 000 $ à cette femme et de lui verser 300 $ de plus sur remise d'une lettre confirmant un refus de visa. Le directeur a aussi accepté d'afficher des renseignements plus complets à propos de la politique de remboursement sur le site Web du collège.

Vos commentaires

« C'est vrai qu'à court terme (l'Ombudsman) peut présenter de vrais défis pour nous, mais la vérité est que tout ça doit être exposé au grand jour... C'est épatant d'avoir un type comme lui, qui nous mort les talons régulièrement. Il nous force à bouger. Je crois que c'est dans l'intérêt du public. »

LE PREMIER MINISTRE DALTON MCGUINTY,
cité dans le National Post, 28 mars 2007

« Il y a exactement une semaine que j'ai reçu un coup de téléphone du sous-ministre de la Santé... et j'ai encore le sourire. L'incroyable s'est produit. André Marin, Ombudsman de l'Ontario, a fait toute une enquête sur mes démêlés avec l'Assurance-santé. À la suite de ses conclusions et de ses recommandations, le ministère de la Santé a accepté de me rembourser tous mes frais médicaux et juridiques et d'apporter des changements au processus de demande d'assurance des services de santé hors du pays... Ce sont de bonnes nouvelles et c'est un pas dans la bonne direction! »

SUZANNE AUCOIN,
extrait de son blogue, 7 février 2007

« Merci de votre Rapport annuel pour l'exercice financier 2005-2006. J'ai particulièrement apprécié vos commentaires sur la nécessité d'« humaniser » le gouvernement et sur le besoin de voir au-delà des règles les plus évidentes pour répondre aux attentes du public de manière pertinente... Votre rapport était tout à fait opportun en ce sens qu'il rappelle au personnel de mon Bureau de circonscription que nous devons toujours rester bien centrés et chercher à obtenir les meilleurs résultats pour nos électrices et électeurs. Mon personnel a lu votre rapport du début à la fin. Nous sommes tous encouragés par les progrès de votre bureau et nous vous remercions, vous et votre personnel, de tout ce bon travail. »

LEONA DOMBROWSKY,
Députée, Hastings-Frontenac-Lennox & Addington
Ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales

« Je crois que, grâce à l'excellent rapport de l'Ombudsman sur la Société d'évaluation foncière des municipalités, j'ai réussi à faire appel de l'évaluation exorbitante de ma propriété, et cette évaluation a été correctement revue deux jours avant mon audience d'appel à la Commission de révision de l'évaluation foncière. »

UN PLAIGNANT

« Un grand merci pour avoir accéléré les choses et pour avoir réglé les problèmes que j'avais à obtenir un certificat de naissance pour mon fils... C'est incroyable qu'une transaction qui devrait être simple, rapide et sans douleur puisse causer une telle l'expérience pour un citoyen. Votre intervention a fait toute la différence. »

UNE PLAIGNANTE

« Je veux prendre acte du communiqué de presse d'aujourd'hui et des résultats obtenus par l'enquête de l'Ombudsman dans la crise à laquelle sont confrontés nos enfants de soldats de l'Ontario envoyés en Afghanistan. Et j'applaudis. C'est avec fierté que je vois le soutien et la compassion montrés par nos gouvernements pour nos enfants innocents, victimes du fait que notre pays s'est engagé à venir en aide à d'autres communautés en crise à travers le monde. »

UNE PLAIGNANTE

« Merci encore de tous vos efforts qui ont mis fin à un gel de 17 ans du barème de rémunération, en septembre 2006. Le nouveau barème de rémunération devrait faire que des candidats plus qualifiés postuleront maintenant à des postes dans le système de justice administrative en Ontario. »

IAN J. STRACHAN,
Président, Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

ENQUÊTE SUR LE POSPH

« Merci du fond du cœur pour vous être attaqué à ce problème et pour avoir exposé la situation au grand jour. Les gens qui reçoivent des prestations du POSPH n'ont pas beaucoup la possibilité de se faire entendre, car bien souvent ils ont touché le fond quand l'argent commence à arriver. Il ne leur reste pas grand-chose pour se battre contre la bureaucratie étouffante d'un organisme gouvernemental. Merci, merci, merci! »

UNE PLAIGNANTE

« J'ai reçu et lu votre rapport *Les perdants du jeu de l'attente* et je considère que vos modifications/changements proposés au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapés sont précis et exacts... J'aimerais profiter de cette occasion pour vous remercier, vous et votre personnel, de l'attention et du soin que vous m'avez montrés alors que j'étais au plus bas durant le processus d'arbitrage. »

UN PLAIGNANT

PLAINTES SUR LE BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES

« Merci de vous être occupé de mon cas et de m'avoir aidée à obtenir la pension alimentaire de mes enfants, qui leur était due. Sans votre intervention, je ne serais jamais allée aussi loin dans mes transactions avec les tribunaux. »

UNE PLAIGNANTE

« La réponse et l'aide de votre bureau ont été exceptionnelles. Ma pension alimentaire pour enfants a été rétablie, toutes les ordonnances en souffrance ont été mises à jour avec le BOF, et on m'a avisée que le paiement des arriérés allait se faire. »

UNE PLAIGNANTE

« Sans l'intervention de votre bureau, je serais dans une situation très difficile. Encore une fois, merci de votre aide; je vous suis très reconnaissante des services que vous fournissez. »

UNE PLAIGNANTE

ENQUÊTE SUR LA CIVAC

« Nous sommes impressionnés à la fois par le rapport et par le processus d'enquête. Les questions soulevées dans votre rapport sont pertinentes pour tous les organismes d'arbitrage. »

CHISANGA PUTA-CHEKWE
Président, Tribunal de l'aide sociale

« J'ai eu un beau sentiment de victoire et d'euphorie quand j'ai vu votre rapport... C'était un tel soulagement de savoir que vous faisiez enquête et que la lumière était finalement jetée sur ce qui se passait là. »

ANCIENNE EMPLOYÉE DE LA CIVAC

« J'aimerais vous dire ma plus profonde gratitude pour les efforts honorables que vous avez faits afin de mettre au grand jour les pratiques illégitimes de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels et du ministère du Procureur général. Merci de les avoir poussés à devenir une institution gouvernementale plus efficace et plus respectable... Et encore merci de cet travail digne d'éloges au nom de celles et ceux qui ne sont pas représentés. »

UN PLAIGNANT

« Merci de l'engagement et du professionnalisme dont vous faites preuve, vous et votre équipe, dans votre travail. Se battre pour le changement, c'est dur, en tout temps. Alors avoir un bureau comme le vôtre, qui répond aux appels à l'aide, eh bien... je ne peux pas vous dire à quel point son impact est grand. »

JOHN MUISE

Directeur de la sécurité publique, Canadian Centre for Abuse Awareness

« Enfin! Ça fait des années que j'attends que quelque chose se passe à propos de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels. J'ai lu votre rapport et je vous en félicite... Merci d'avoir montré ce qu'est ce système est vraiment : un cauchemar de bureaucratie! »

UNE PLAIGNANTE

« Au nom de toutes les victimes d'actes criminels en Ontario, je veux vous dire merci du fond du cœur pour votre enquête et votre rapport approfondis et professionnels... Le rapport *L'art de faire double injure* a donné espoir à beaucoup de gens, et celles et ceux qui n'avaient pas pu se manifester peuvent maintenant se faire entendre. »

JOE WAMBACK

Président du conseil, Canadian Crime Victim Foundatio

ENQUÊTE SUR L'OLG

« Je suis ravi de voir comment le Bureau de l'Ombusman a pu être un catalyseur de changements pour l'OLG... J'ai connaissance de la complexité de cette enquête et je pense que le rapport final réussit merveilleusement bien à couvrir de nombreux aspects différents, mais interdépendants, de la fraude et de la sécurité des loteries. Par-dessus tout, je crois que le rapport parvient bien à exprimer les frustrations de nombreuses personnes qui avaient un sens viscéral, passionné, que les choses n'étaient pas justes... Quand les plaintes sont entendues, quand le sentiment de l'injustice est exprimé très publiquement, le gouvernement et les gouvernés en bénéficient. C'est ce qu'un Ombudsman peut faire de mieux. »

MOHAN SRIVASTAVA
Statisticien

« J'ai pensé que votre rapport était en plein dans le mille, comme toujours, écrit avec courage, et que c'était encore un autre argument en faveur de l'importance de votre bureau... Au nom de tous les journalistes, et de tous les Ontariens, merci de faire une différence. »

UN JOURNALISTE DE LA CBC

« Merci de ce beau travail sur l'OLG! Votre bureau agit remarquablement dans bien des domaines en 'notre' nom. »

UN PLAIGNANT

DANS LES MÉDIAS

« Trois fois bravo pour M. Marin, le chien de garde du gouvernement qui monte vraiment la garde, et qui plus est aboie vraiment. »

REX MURPHY
The National (CBC-TV), 27 mars 2007

« (M.) Marin mérite d'être félicité de défendre tous les Ontariens et de tenir tête au gouvernement et à la bureaucratie, en leur disant qu'ils sont dans l'erreur. Il faut espérer qu'il pourra continuer à mener ce vaillant combat. »

LINDSAY DAILY POST
Éditorial sur le POSPH, 30 août 2006

« Comme il le fait avec tout – des problèmes de dépistage des maladies chez les nouveau-nés au dérapage des sociétés d'aide à l'enfance, en passant par le système complètement déjanté d'évaluations – (M.) Marin, qui devrait obtenir de plus grands pouvoirs juridictionnels, à notre avis, a coupé court pour aller droit au but. »

TORONTO SUN
Éditorial sur le BOF, 11 août 2006

« Le rapport de 69 pages fait par l'Ombudsman provincial André Marin sur la Société des loteries de l'Ontario devrait être une lecture obligatoire aux réunions de Gamblers Anonymous. Il pourrait peut-être aider les accros du jeu à renoncer à tout jamais de jouer aux loteries du gouvernement. »

GLOBE AND MAIL
Éditorial sur l'OLG, 27 mars 2007

« André Marin, Ombudsman de l'Ontario, s'est fait la réputation de ne pas se démonter et de confronter l'injustice des institutions au nom des gens ordinaires. On en est arrivé au point où, quand Marin parle, les organismes gouvernementaux tremblent de peur à l'idée de ce qu'il va révéler. »

CORNWALL STANDARD-FREEHOLDER
Éditorial sur l'OLG, 20 mars 2007

VOS COMMENTAIRES

ANNEXE 1 :

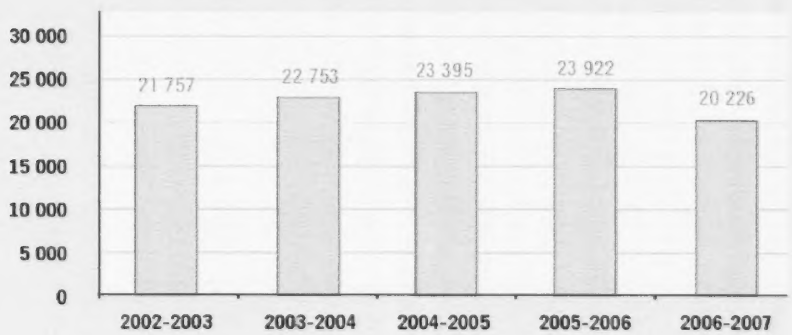
Aperçu statistique des plaintes et tendances

En 2006-2007, notre Bureau a reçu 20 226 plaintes et demandes de renseignements, soit 3 696 de moins que l'année précédente. Cette diminution est attribuable à un certain nombre de facteurs, notamment aux efforts accomplis pour uniformiser l'entrée des plaintes dans notre système de gestion des cas, et au pic des plaintes et demandes de renseignements à propos de la Société d'évaluation foncière des municipalités en 2005-2006 (elles étaient presque 4 000, contre 916 cette année). Les plaintes relatives aux services correctionnels ont également diminué, passant de 6 299 l'année précédente à 4 175 cette année, alors que les efforts se poursuivent pour encourager les détenus à recourir au système interne de résolution des plaintes avant de faire appel à l'Ombudsman.

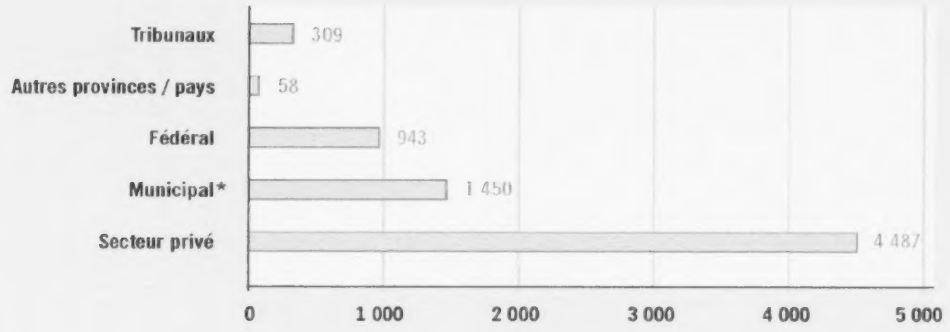
Dans l'ensemble, nous avons conclu que 12 979 plaintes et demandes de renseignements étaient rattachées aux organismes du gouvernement provincial et relevaient donc du champ de compétence de l'Ombudsman, tandis que 7 247 se rapportaient à des secteurs qui échappaient à son mandat. Le mode de réception des plaintes est resté relativement inchangé, 69 % des plaintes étant reçues au téléphone, 16 % par lettre ou par télécopie, et 14 % par courriel et Internet.

Notre Bureau a clos 20 039 cas au total en 2006-2007, dont 12 828 relevaient du champ de compétence de l'Ombudsman, tandis que 7 211 échappaient à son mandat. Les tableaux suivants présentent un aperçu du type de plaintes et de demandes de renseignements reçues, de leurs origines et de leur traitement.

Total des plaintes et demandes de renseignements reçues
Exercices financiers 2002-2003 à 2006-2007

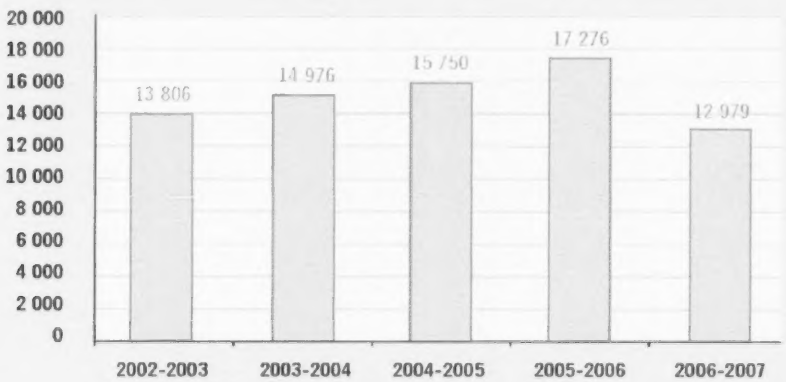


Plaintes et demandes de renseignements reçues ne relevant pas de l'ombudsman 2006-2007

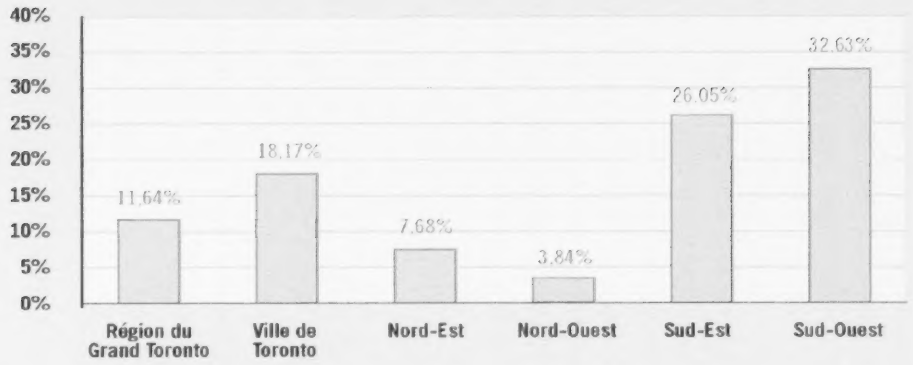


** Comprend les plaintes et les demandes de renseignements sur les municipalités, les conseils scolaires et la police.*

Plaintes et demandes de renseignements reçues concernant le gouvernement provincial Exercices financiers 2002-2003 à 2006-2007

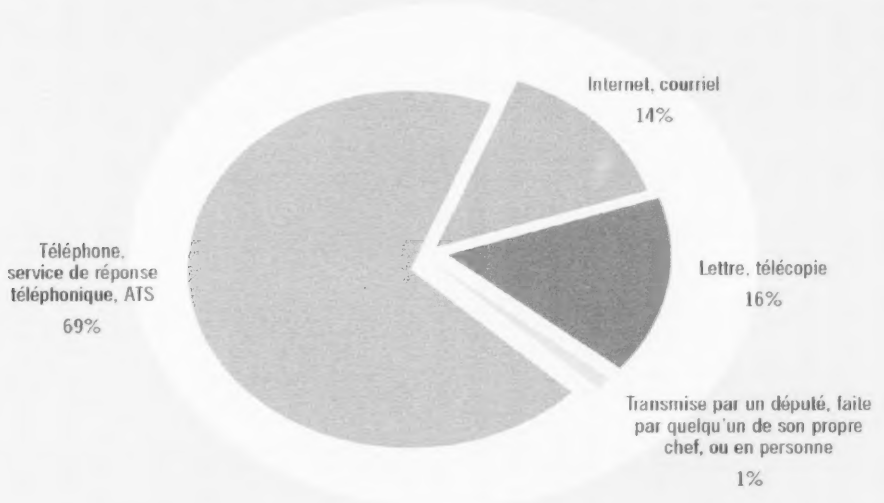


Répartition régionale des plaignants
2006-2007



Région du Grand Toronto : Délimitée par Oakville, Lac Simcoe et Oshawa mais excluant la Ville de Toronto
Ville de Toronto : Délimitée par Etobicoke, Avenue Steeles et Scarborough
Nord Est : Délimité par Ottawa, Penetanguishene et Marathon jusqu'à la Baie d'Hudson
Nord Ouest : A l'ouest de la limite Marathon / Baie d'Hudson
Sud-Est : Délimité par RGT, Barrie, Penetanguishene et Ottawa
Sud-Ouest : Délimité par RGT, Barrie, Penetanguishene

Mode de réception des plaintes et demandes de renseignements
2006-2007



ANNEXE 1

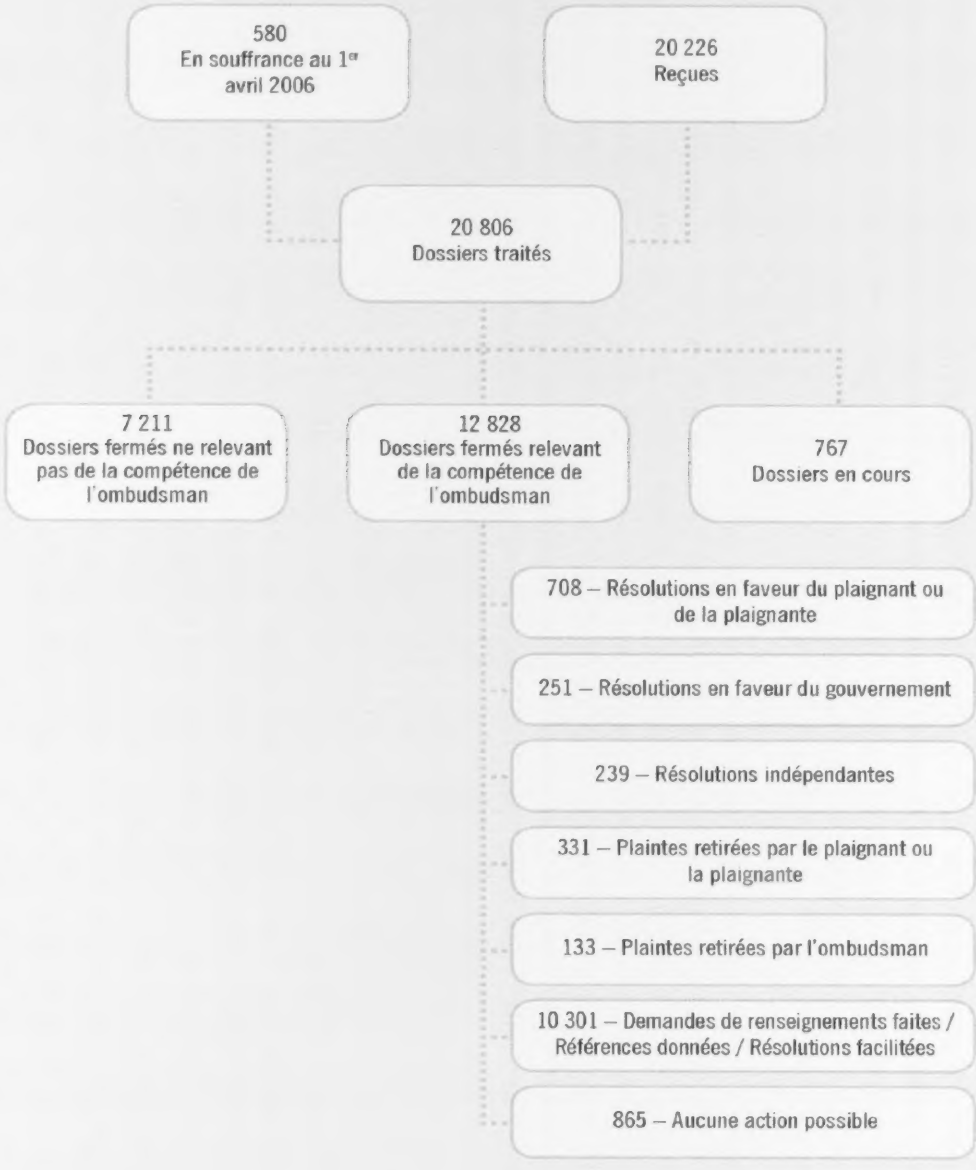
Les 20 organisations et programmes du gouvernement provincial ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2006-2007

	Organisation / Programme	Nombre de plaintes et demandes de renseignements	Pourcentage de plaintes et demandes de renseignements
1	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	1 089	8,39%
2	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	992	7,64%
3	SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	916	7,06%
4	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	703	5,42%
5	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	669	5,15%
6	REGISTRAIRE GÉNÉRAL DE L'ÉTAT CIVIL	545	4,20%
7	SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	539	4,15%
8	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	492	3,79%
9	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	451	3,47%
10	CENTRE DE DÉTENTION DE L'OUEST DE TORONTO	318	2,45%
11	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	284	2,19%
12	PERMIS DE CONDUIRE	253	1,95%
13	PRISON DE TORONTO	204	1,57%
14	TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	203	1,56%
15	COMMISSION D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	192	1,48%
16	HYDRO ONE NETWORKS INC.	192	1,48%
17	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	189	1,46%
18	ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	171	1,32%
19	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	162	1,25%
20	AIDE JURIDIQUE ONTARIO	154	1,19%

Types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en 2006-2007

1	Effets néfastes ou conséquences discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe
2	Délai injustifié
3	Refus d'un service
4	Communication inadéquate ou inappropriée avec une plaignante ou un plaignant
5	Interprétation fausse ou déraisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves
6	Manquement d'un organisme gouvernemental dans l'observation de ses propres procédures, politiques et lignes directrices, ou application incohérente de ces dernières
7	Raisons insuffisantes ou absence de raison pour justifier une décision
8	Tenue d'une enquête insuffisante ou non pertinente
9	Absence de contrôle ou mauvaise gestion d'un service relevant de l'organisme gouvernemental
10	Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion; mauvaise foi
11	Préavis insuffisant ou information inadéquate
12	Imposition d'un règlement inéquitable
13	Tenue de dossiers inadéquate

Résultats des plaintes et des demandes de renseignements 2006-2007



ANNEXE 1

Total des plaintes et des demandes de renseignements reçues en 2006-2007 sur des ministères du gouvernement provincial et sur des organismes sélectionnés*

Ministères / Organismes sélectionnés	Total des organismes sélectionnés	Total des ministères
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION		3
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES		3
MINISTRE DÉLÉGUÉE AUX AFFAIRES FRANCOPHONES		1
MINISTRE DÉLÉGUÉE AUX RENOUVEAU DÉMOCRATIQUE		1
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		210
COMMISSION DE LA LOCATION IMMOBILIÈRE / RÉGIE DU LOGEMENT DE L'ONTARIO	132	
COMMISSION DU RÉGIME DE RETRAITE DES EMPLOYÉS MUNICIPAUX DE L'ONTARIO	12	
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION		19
MINISTÈRE DE LA CULTURE		3
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES		11
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE		6
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		64
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE		237
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	28	
HYDRO ONE NETWORKS INC.	192	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT		63
MINISTÈRE DES FINANCES		1 082
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO	51	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	916	
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS		243
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	50	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	162	
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		861
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	154	
AVOCAT DES ENFANTS	28	
COMMISSION DES AFFAIRES MUNICIPALES DE L'ONTARIO	21	
COMMISSION D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	192	
COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNNE	137	
COMMISSION DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE	105	
TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	115	
UNITÉ DES ENQUÊTES SPÉCIALES	13	
MINISTÈRE DU RENOUVELLEMENT DE L'INFRASTRUCTURE PUBLIQUE		552
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	539	
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES		84

Total des plaintes et des demandes de renseignements reçues en 2006-2007 sur des ministères du gouvernement provincial et sur des organismes sélectionnés*

Ministères	Organismes sélectionnés	Total des organismes sélectionnés	Total des ministères
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET SOINS DE LONGUE DURÉE			645
	ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	171	
	CENTRE D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES	47	
	COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	29	
	COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ	13	
	DIRECTION DES PROGRAMMES DE MÉDICAMENTS	134	
	PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	26	
	SUBVENTIONS ACCORDÉES AU RÉSIDENTS DU NORD DE L'ONTARIO POUR FRAIS DE TRANSPORT À DES FINS MÉDICALES	14	
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET SERVICES CORRECTIONNELS			4 371
	BUREAU DU CORONER EN CHEF	16	
	CENTRES CORRECTIONNELS, CENTRES DE DÉTENTION, PRISONS	4 175	
	COMMISSION CIVILE DES SERVICES POLICIERS DE L'ONTARIO	22	
	POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	49	
	SERVICES DE PROBATION ET DE LIBÉRATION CONDITIONNELLE	22	
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE			153
	PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	22	
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX			677
	COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	26	
	ENREGISTREMENT IMMOBILIER / DROITS IMMOBILIERS	15	
	REGISTRAIRE GÉNÉRAL DE L'ÉTAT CIVIL	545	
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES			2 277
	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	992	
	PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ADULTES	19	
	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	1 089	
	TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE	66	
MINISTÈRE DU TOURISME			1
MINISTÈRE DES TRANSPORTS			357
	IMMATRICULATION DES VÉHICULES	32	
	PERMIS DE CONDUIRE	253	
MINISTÈRE DU TRAVAIL			1 019
	COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	37	
	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	669	
	DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	43	
	TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	203	
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO – AUTRES			36

**Les totaux sont donnés pour chacun des ministères du gouvernement provincial, comprenant tous les organismes et programmes qui relèvent de son portefeuille. Chaque organisme ou programme gouvernemental faisant l'objet de 10 plaintes et demandes de renseignements, ou plus, est également indiqué.*

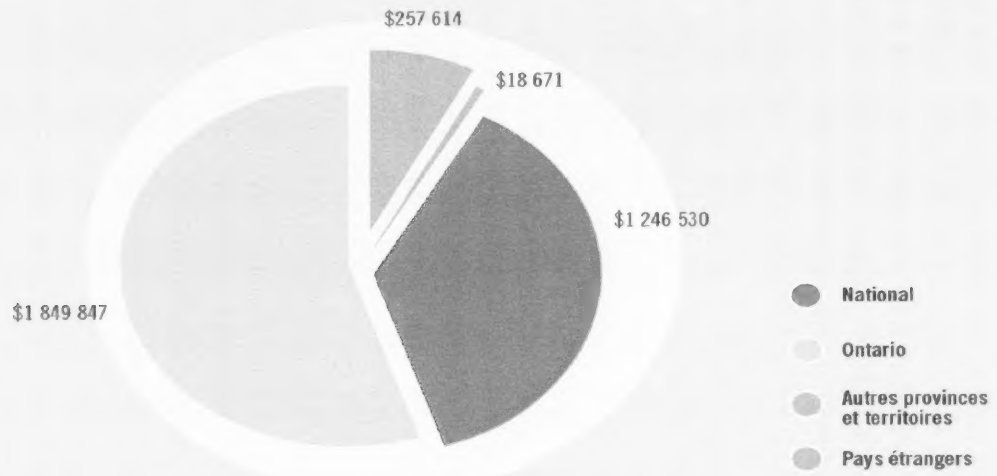
Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2006-2007 par circonscription électorale provinciale*

Algoma - Manitoulin	228	Nickel Belt	102
Ancaster - Dundas - Flamborough - Aldershot	105	Nipissing	270
Barrie - Simcoe - Bradford	238	Northumberland	142
Beaches - York-Est	118	Oak Ridges	137
Bramalea - Gore - Malton - Springdale	80	Oakville	102
Brampton Centre	102	Oshawa	153
Brampton Ouest - Mississauga	136	Ottawa Centre	142
Brant	122	Ottawa - Orléans	341
Bruce - Grey - Owen Sound	231	Ottawa Sud	78
Burlington	103	Ottawa - Vanier	96
Cambridge	99	Ottawa Ouest - Nepean	106
Chatham - Kent - Essex	134	Oxford	80
Davenport	91	Parkdale - High Park	121
Don Valley Est	73	Parry Sound - Muskoka	162
Don Valley Ouest	96	Perth - Middlesex	112
Dufferin - Peel - Wellington - Grey	115	Peterborough	134
Durham	107	Pickering - Ajax - Uxbridge	121
Eglinton - Lawrence	122	Prince Edward - Hastings	143
Elgin - Middlesex - London	269	Renfrew - Nipissing - Pembroke	87
Erie - Lincoln	86	Sarnia - Lambton	209
Essex	127	Sault Ste. Marie	310
Etobicoke Centre	77	Scarborough - Agincourt	51
Etobicoke - Lakeshore	145	Scarborough Centre	113
Etobicoke North	407	Scarborough Est	104
Glengarry - Prescott - Russell	79	Scarborough - Rouge River	57
Guelph - Wellington	144	Scarborough Sud-Ouest	208
Haldimand - Norfolk - Brant	114	Simcoe - Grey	135
Haliburton - Victoria - Brock	638	Simcoe Nord	887
Halton	745	St. Catharines	112
Hamilton Est	105	St. Paul's	101
Hamilton Mountain	98	Stoney Creek	89
Hamilton Ouest	281	Stormont - Dundas - Charlottenburgh	88
Hastings - Frontenac - Lennox and Addington	327	Sudbury	230
Huron - Bruce	133	Thornhill	77
Kenora - Rainy River	194	Thunder Bay - Atikokan	169
Kingston et les Îles	251	Thunder Bay - Supérieur-Nord	211
Kitchener Centre	87	Timiskaming - Cochrane	237
Kitchener - Waterloo	115	Timmins - Baie James	136
Lambton - Kent - Middlesex	112	Toronto Centre - Rosedale	307
Lanark - Carleton	151	Toronto - Danforth	325
Leeds - Grenville	202	Trinity - Spadina	171
London - Fanshawe	139	Vaughan - King - Aurora	105
London Centre-Nord	148	Waterloo - Wellington	91
London Ouest	118	Whitby - Ajax	121
Markham	67	Willowdale	113
Mississauga Centre	58	Windsor - St. Clair	90
Mississauga Est	71	Windsor Ouest	236
Mississauga Sud	73	York Centre	90
Mississauga Ouest	82	York Nord	113
Nepean - Carleton	82	York Sud - Weston	94
Niagara Centre	205	York Ouest	71
Niagara Falls	161		

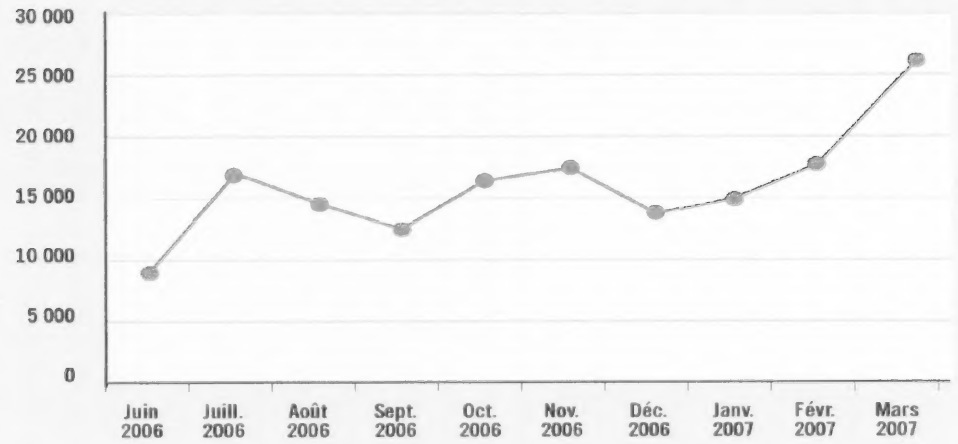
** Lorsqu'un code postal valide est disponible*

ANNEXE 2 :
Statistiques sur les communications

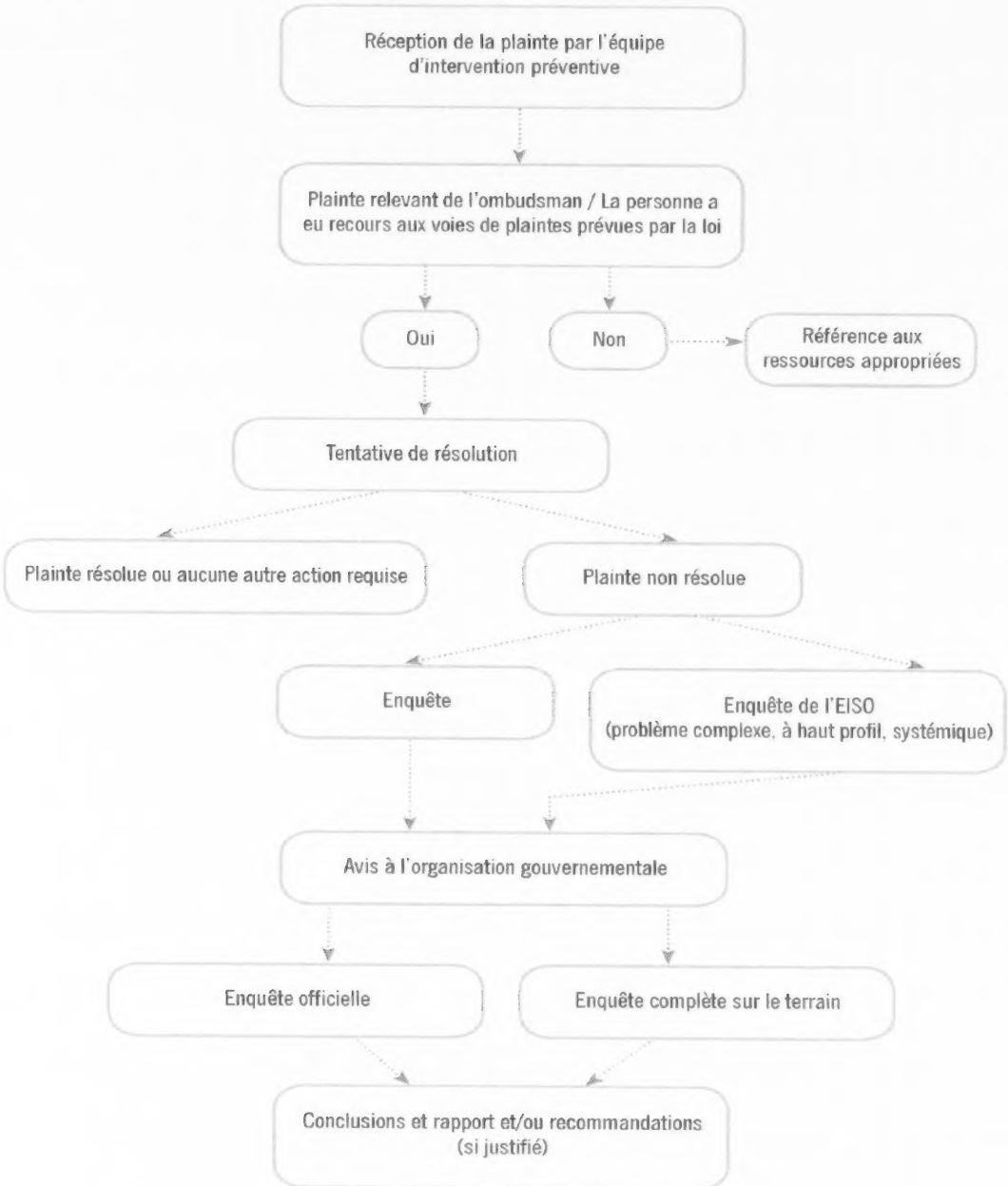
Couverture de presse : Valeur publicitaire par région



Visites mensuelles de notre site Web

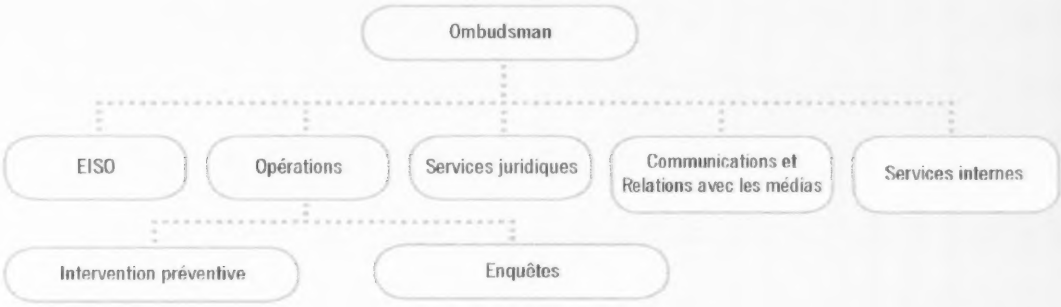


ANNEXE 3 :
Notre méthode de travail



ANNEXE 4 :
Notre Bureau

Au 31 mars 2007, le Bureau de l'Ombudsman comptait 77 employés. Voici un aperçu des rôles des diverses équipes, de leur de travail en collaboration et de leur contribution au bon fonctionnement de notre Bureau.



Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) : L'EISO est responsable de mener des enquêtes sur des cas complexes, systémiques et à haut profil. Elle collabore avec l'équipe des opérations de l'Ombudsman et les enquêteurs sont assignés à l'EISO en fonction de leurs aptitudes spécifiques et de leurs secteurs d'expertise.

Opérations : L'équipe des opérations, gérée par l'Ombudsman adjointe, comprend l'équipe de règlements préventifs et l'équipe d'enquêtes. L'équipe de règlements préventifs travaille comme zone de première ligne pour notre Bureau. Elle reçoit les plaintes, les évalue, offre des conseils, des directives, des recommandations et des références. Les agents de règlement préventif utilisent diverses techniques de résolution des conflits pour résoudre les plaintes qui relèvent de l'Ombudsman. L'équipe d'enquêtes comprend des enquêteurs chevronnés qui mènent des enquêtes rapides et ciblées sur les cas à résoudre, tant individuels que systémiques.

Services juridiques : L'équipe des services juridiques, dirigée par notre avocate principale, appuie l'Ombudsman et son personnel, veillant à ce que notre Bureau œuvre dans le cadre du mandat qui lui est conféré par la loi. Elle offre des conseils experts pour faciliter la résolution des plaintes et les enquêtes. Les membres de l'équipe des services juridiques jouent un rôle essentiel dans l'examen et l'analyse des preuves durant les enquêtes, ainsi que dans la préparation des rapports et des recommandations.

Communications : L'équipe des communications est responsable de publier le rapport annuel et les rapports de l'EISO, ainsi que de veiller au bon fonctionnement et à la mise à jour du site Web de notre Bureau et de surveiller les activités de liaison. L'équipe travaille aussi en collaboration avec la conseillère en Relations avec les médias, au Bureau de l'Ombudsman, pour apporter un appui professionnel de haut niveau à l'Ombudsman à l'occasion d'entrevues avec les médias, de conférences de presse et de communiqués sur les résultats d'enquête.

Services internes et administratifs : L'équipe des services internes et administratifs est responsable du soutien aux secteurs des finances, de l'administration et de la technologie de l'information.

ANNEXE 5 :
Rapport financier

Durant l'exercice financier 2006-2007, le budget de fonctionnement total alloué à notre Bureau était de 9,45 millions $. La Commission de régie interne de l'Assemblée législative de l'Ontario a approuvé le budget de l'Ombudsman.

EXERCICE FINANCIER 2006-2007

SOMMAIRE DES DÉPENSES :

	(000 $)
Salaires et avantages sociaux	7 236 $
Dépenses de fonctionnement*	2 215 $
TOTAL DES DÉPENSES	9 451 $

**Comprend les transports, les communications et les autres services, les fournitures de bureau et l'équipement.*

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

www.ombudsman.on.ca